

Master 2 Sciences de l'Information et des
Bibliothèques, spécialisé en Information
Scientifique et Technique

Mémoire de stage/ Septembre 2014

Optimisation des outils de veille dans une cellule informationnelle, pour la promotion d'une métropole



Souhila SIDOUMMOU

Sous la direction d'Omar Larouk
Maitre de conférences des universités – ENSSIB - UCBL
Et de Cécile Hannhart
Chargée de veille - ADERLY

Remerciements

Après cette immersion dans le monde de ce que je me plais à nommer « les petites mains du rayonnement économique lyonnais », je souhaite remercier ma tutrice de stage Cécile Hannhart pour son accompagnement et sa volonté de transmettre son savoir. A ses côtés, j'ai beaucoup appris et tous ses précieux conseils me guideront encore longtemps.

Je tiens à remercier dans un premier temps toute l'équipe pédagogique du Master SIBIST qui m'a permis de développer mon savoir et d'acquérir de bonnes bases pour entrer dans le monde professionnel de la meilleure manière qu'il soit. Je remercie particulièrement Omar Larouk pour m'avoir permis de trouver ce stage, et pour m'avoir conseillée pour la rédaction de ce rapport. Son expérience du monde de l'entreprise est un réel atout pour tous ses étudiants et sa pédagogie a constitué une force pour la construction de mes connaissances.

Je tiens à remercier tout particulièrement et à témoigner toute ma reconnaissance aux personnes suivantes, pour l'expérience enrichissante et pleine d'intérêt qu'elles m'ont faite vivre durant ces 6 mois :

Monsieur Jacques De Chilly, Directeur de l'ADERLY pour son accueil.

Madame Sophie Louet, Responsable de la « Business Unit » Projet Territoires ainsi que l'ensemble de l'équipe pour m'avoir intégrée rapidement au service.

Je remercie l'ensemble du personnel de l'Aderly pour leur coopération professionnelle tout au long de ce stage.

Résumé :

Le contexte de l'intelligence économique dans lequel évoluent les agences de développement économique françaises, est en perpétuelle transformation. Le travail de veille est un élément essentiel au bon fonctionnement de ces agences soumises à un environnement compétitif. Les outils de veille nécessitent une mise à jour constante afin d'être toujours plus performants. Ce mémoire de stage analyse les pratiques d'une cellule informationnelle dans une agence de développement économique. Il étudie quels sont les besoins d'un tel service et quelles réponses y apporter. Il propose des préconisations d'amélioration d'outils de veille stratégique et sectorielle.

Descripteurs :

Intelligence économique, Gestion de l'information, Veille stratégique, Prospection, Information économique, Outil de filtrage

Abstract :

The context of business intelligence within which the French economic development agencies operate, is constantly changing. The monitoring work is essential to the proper functioning of these agencies subject to a competitive environment. The monitoring tools require constant updating to be ever more efficient. This report analyzes the practices of an information cell in an economic development agency. It examines what is needed for such a service and which answers to bring. It offers recommendations for improvement of tools addressing the strategic and sector watch.

Keywords :

Business intelligence, Content management, Strategic watch, Commercial prospection, Economic information, filtering tool

Droits d'auteurs

Droits d'auteur réservés.

Toute reproduction sans accord exprès de l'auteur à des fins autres que strictement personnelles est prohibée.
--

Sommaire

SIGLES ET ABREVIATIONS	7
INTRODUCTION.....	9
PARTIE 1 : PRESENTATION DE L'ENTREPRISE	11
1. Contexte de l'Aderly	11
1.1. Organisation de l'Aderly.....	11
1.2. Les missions de l'Aderly	11
1.3. Les Business Unit (BU).....	11
1.4. le cœur de métier : conseil en implantation / prospection	13
1.5. Organigramme	13
1.6. Les partenaires.....	13
2. Les Financements	14
PARTIE 2 : ANALYSE DE L'EXISTANT.....	15
1. Présentation du système d'information	15
2. Audit des supports d'information	15
3. Audit de la solution Intranet/GED SharePoint - Teamly	17
4. Audit de la gestion de la relation client (CRM Content Relationship Manager) - EDEAL.....	20
5. Audit de la messagerie Outlook	21
6. Audit de la partition de stockage du serveur : U : commun	22
7. Le service veille et intelligence économique.....	23
8. Synthèse de l'analyse de l'existant	30
PARTIE 3 : ANALYSE DES BESOINS	31
1. Méthodologie de l'analyse des besoins	31
2. Besoins en information et représentation sous carte heuristique 32	
2. Des besoins en veille	34
3. Des problèmes dans la Gestion Electronique de la documentation 35	
PARTIE 4 : PRECONISATIONS DE SOLUTIONS D'AMELIORATION DES SERVICES DE L'ADERLY	37
1. Veille.....	37
1.1 Netvibes	37
1.2 Factiva : une veille bilingue	40
1.3 Hootsuite : Mise en place d'une veille sur les réseaux sociaux	41
1.4 Filtre de flux RSS avec filtre avec YAHOO ! Pipes.....	43
1.5. Test de l'offre commerciale Decidento.....	44

1.6 Amélioration du panorama de presse.....	44
2. Protocole de nommage de la documentation	44
2.1 Charte de nommage des documents	44
3. Catalogue GED	45
4. Proposition pour l'optimisation du Gestionnaire de Relation Client E-Deal.....	46
4. Tableau recensant les classements de Lyon sur le plan national et international.....	46
6. Autres actions de valorisation	47
6.1 Mise à jour plaquettes Business Unit Projets et Territoires	47
6.2 Réorganisation de la documentation physique & Archivage	48
6.3 Recherche documentaire	48
6.4 Mise en place d'un Scoop-It	48
CONCLUSION	50
BIBLIOGRAPHIE.....	51
SITOGRAFIE	51
TABLE DES ANNEXES.....	55
GLOSSAIRE.....	83
TABLE DES ILLUSTRATIONS.....	85
TABLE DES MATIERES.....	87

Sigles et abréviations

ADERLY : Agence pour le Développement Économique de la région lyonnaise

AFII : Agence française pour les Investissements Internationaux

OPALE : Observatoire Partenarial Lyonnais en Economie

ERAI : Entreprise Rhône-Alpes International (équivalent de l'Aderly au niveau régional)

CCI : Chambre de Commerce et d'Industrie (de Lyon)

MEDEF : Mouvement pour les Entreprises Françaises

CRM : Content Relationship Manager : gestionnaire de relation client

E-DEAL : Logiciel CRM de l'Aderly

GED : Gestion Électronique de la Documentation

ECM : Entreprise Content Management : Outil de gestion de contenu d'entreprise (SharePoint)

TEAMLY : Nom donné au SharePoint à l'Aderly

BU : *Business Unit* (équivalent de « service » dans l'entreprise)

INTRODUCTION

Le stage effectué à l'ADERLY, dans le cadre de la validation du master 2 en sciences de l'information et des bibliothèques spécialisé en information scientifique et technique a eu lieu du 8 mars au 10 septembre 2014. Le service d'accueil est la cellule de veille et intelligence économique de l'ADERLY dont la responsable est Cécile Hannhart. Ce service est intégré à la *Business Unit* Projet et territoires dirigée par Sophie Louet.

Ce stage a permis d'être immergée dans un service dédié à la veille et à la recherche documentaire dans une vision d'intelligence économique à l'échelle d'une grande agglomération (Lyon). Il a permis de développer notre connaissance du fonctionnement d'un service de veille, de découvrir le secteur de la promotion économique et de redécouvrir les caractéristiques d'une organisation en liens étroits avec les partenaires publics.

Ce stage s'inscrit totalement dans le domaine de l'intelligence économique. Il est intéressant de définir ce concept afin de mieux comprendre le contexte dans lequel s'est déroulé le stage. Pour éclairer cette notion, nous pouvons faire référence aux propos de Carlo Revelli, 1998 qui propose la définition suivante :

*«Processus de collecte, traitement et diffusion de l'information qui a pour objet la réduction de la part d'incertitude dans la prise de toute décision stratégique. Si à cette finalité on ajoute la volonté de mener des actions d'influence, il convient de parler alors d'intelligence économique».*¹

Aussi, d'après une communication du premier ministre français datant du mois de mai 2013 : *«L'intelligence économique vise à collecter, analyser, valoriser, diffuser et protéger l'information économique stratégique.»*² Cette définition apporte une vision de l'importance du travail de traitement de l'information dans le domaine de l'intelligence économique. En effet, cette information est *«intégrée comme bien immatériel à l'outil de travail. Elle est à ce titre une source collective de profit et une des garanties de la pérennité de l'entreprise».*³ Nous avons choisi de proposer ces définitions parmi tant d'autres existantes car elles englobent à la fois la notion d'enjeu stratégique de l'information au sein de l'entreprise mais aussi parce qu'elles mettent en avant l'importance du traitement et de la valorisation de cette information. Car c'est à ce travail que nous avons contribué lors de ce stage, et ce sont ces notions que nous avons pu intégrer au fil de nos travaux.

Car en effet, tout stage nécessite un temps d'adaptation et d'observation permettant de faire l'analyse de l'existant et de comprendre le fonctionnement, les missions et les actions de l'entreprise dans laquelle nous sommes accueillies. Nous présenterons ce que nous avons pu constater de l'existant de l'Aderly. Dans un second temps, nous aborderons les démarches entreprises afin de détecter les besoins de chaque membre de l'Aderly du point de vue de la veille et de la documentation ainsi que des thématiques de travail de chacun. Nous verrons par la

¹ Revelli C. L'intelligence stratégique sur Internet. Comment développer efficacement des activités de veille et de recherche sur les réseaux, Dunod, 1998.

²Collectif. Guide de l'intelligence économique, Le Routard. Hachette, 2014 [en ligne] <http://www.intelligence-economique.gouv.fr/sites/default/files/fupload/routard-guide-intelligence-economique.pdf>

³ Martre, H. Information et compétitivité, La Documentation française, 1994.

suite les réponses à ces besoins que nous avons produites par l'amélioration ou la proposition de nouveaux outils. Tous ces éléments nous permettront d'appréhender la problématique d'une cellule de veille appliquée à un contexte de promotion économique au niveau d'une grande agglomération : Quelles sont les pratiques et méthodes pour répondre à un besoin aussi ambitieux ? Quels sont les enjeux de la veille économique dans un tel contexte, au niveau du fonctionnement de l'Aderly et au niveau local ? Quelles sont les enjeux liés à l'information dans un contexte d'intelligence économique ? En conclusion, nous ferons un retour sur les expériences acquises et le bilan de nos missions.

PARTIE 1 : PRESENTATION DE L'ENTREPRISE

1. CONTEXTE DE L'ADERLY

1.1. ORGANISATION DE L'ADERLY

L'Aderly est une association loi 1901 domiciliée place de la Bourse, dans les locaux de la Chambre de Commerce et d'Industrie de Lyon. Créée en 1974 à l'initiative de Jean Chemain et de grands acteurs de la vie économique lyonnaise (la Chambre de Commerce et d'Industrie de Lyon, le Conseil Général du Rhône, le Grand Lyon, et le MEDEF Lyon-Rhône), son rôle était à l'origine de promouvoir la région lyonnaise dans l'objectif de la développer économiquement. L'Aderly est aujourd'hui une organisation qui participe profondément au dynamisme économique lyonnais.

1.2. LES MISSIONS DE L'ADERLY

La mission principale de l'Aderly est de contribuer au développement de la vie économique lyonnaise. Pour ce faire, l'Aderly est chargée de prospecter et de détecter des projets à l'international afin de repérer en amont des entreprises en démarche d'installation ou de déplacement. L'objectif est d'inciter les décideurs à s'implanter ou à créer leur entreprise à Lyon. Cette incitation passe par la promotion des atouts de la région lyonnaise (qualité de vie, main d'œuvre qualifiée, tissu économique performant etc.). L'Aderly a aussi une mission d'accompagnement de ces entreprises, d'aide à l'installation : recherche de foncier et de bâtiments. L'agence joue également le rôle de suivi administratif et juridique des nouvelles entreprises (accompagnement dans leurs contrats d'embauche, dans leur recrutement, et dans leurs démarches administratives). Accueillir de nouvelles entreprises dans le cadre d'une délocalisation sous-entend aussi accueillir de nouveaux habitants. L'Aderly propose à ces derniers de les accompagner dans leur installation (recherche d'appartements, d'établissements scolaires pour les enfants, recherche d'emplois pour les conjoints etc.). Toutes ces missions ont pour objectif de créer et de maintenir une activité économique durable dans la région lyonnaise afin de contribuer au rayonnement de la ville. La dimension de promotion du territoire lyonnais est très présente dans les missions dans l'Aderly à travers la marque ONLYLYON. La notion de marketing territoriale fait aussi partie du travail quotidien de l'Aderly.

1.3. LES BUSINESS UNIT (BU)

L'Aderly est organisée en 7 départements ou *Business Unit*⁴(BU) correspondant à une division du travail de prospection en secteur économique que nous pouvons décrire comme suit :

⁴ Nous utiliserons le sigle BU afin de parler des différents services de l'Aderly

- La BU moyens généraux/communication/RSE, qui gère l'ensemble des services nécessaires au fonctionnement de l'entreprise tels que la répartition des bureaux, l'équipement informatique, la gestion des achats de fournitures. A ces missions s'ajoutent la gestion de la communication externe, allant de l'alimentation du site web à la mise en page de support de prospection en passant par l'organisation d'évènements (ex : anniversaire de l'Aderly). Depuis quelques mois, la notion de « responsabilité sociétale des entreprises » est intégrée aux missions de cette BU. Elle montre la volonté de l'Aderly de s'impliquer dans les thématiques de développement durable telles que l'entend le ministère de l'écologie, de l'Energie et du Développement Durable.⁵
- La BU Sciences de la vie qui vise à implanter des entreprises du secteur des biotechnologies (dispositifs médicaux, fabrication médicamenteuse, esanté etc.)
- La BU Cleantech⁷ qui prospecte les entreprises du secteur de l'industrie et majoritairement des industries plus vertes.
- La BU Smart city (ou ville intelligente)⁶ qui recouvre toutes les entreprises aux domaines variés s'inscrivant dans le concept de ville innovante. Nous pouvons citer ici les entreprises du secteur des smart grid, du big data, des contenus numériques applicatifs etc.
- La BU tertiaire impliquée dans la recherche d'entreprise du secteur des services (banques, finance, assurance, logistique, services aux entreprises etc.)
- La BU projets & territoires supervise les problématiques liées à l'implantation des entreprises dans la région lyonnaise. Elle recouvre ainsi un service de ressources humaines (recrutement des salariés), et un service d'accompagnement au logement ainsi que le service veille dans lequel nous effectuons le stage.
- A ces BU s'ajoute le département ONLYLYON qui a pour mission le développement marketing de la ville lyonnaise au niveau national et international. Différemment positionné nous pouvons considérer ONLYLYON comme une antenne rattachée à la fois à l'Aderly et en collaboration constante avec l'Office du Tourisme de Lyon. ONLYLYON constitue la marque institutionnelle de Lyon. Son travail est donc du domaine du marketing institutionnel.

L'Aderly emploie 40 salariés. Certains d'entre eux sont soumis à un contrat les liant directement à la CCI (relativement à l'historique de l'Aderly), et d'autres employés sont sous contrat de droit privé.

⁵ La **responsabilité sociétale des entreprises (RSE)** est un « concept dans lequel les entreprises intègrent les préoccupations sociales, environnementales et économiques dans leurs activités et dans leurs interactions avec leur parties prenantes sur une base volontaire »
Source http://fr.wikipedia.org/wiki/Responsabilit%C3%A9_sociale_des_entreprises

⁶ « Concept désignant un type de développement urbain apte à répondre à l'évolution ou l'émergence des besoins des institutions, des entreprises et des citoyens, tant sur le plan économique, social, qu'environnemental
<http://www.atelier.net/trends/articles/concept-de-ville-intelligente-saffine-se-concretise>

1.4. LE CŒUR DE METIER : CONSEIL EN IMPLANTATION / PROSPECTION

La majorité des employés de l'Aderly est conseil en prospection. Leurs missions peuvent être résumées comme suit :

- Mise en œuvre d'actions de prospection en France et à l'étranger visant à détecter des projets d'implantation ou de développement d'entreprises : envoi de mails, relances téléphoniques, prise de rendez-vous, entretiens avec les dirigeants
- Argumentation afin que le projet se concrétise en région lyonnaise : présentation de l'offre, conception d'un dossier de candidature spécifique en réponse au cahier des charges de la société, relance régulière du prospect
- Gestion du projet d'implantation : mise en réseau, recherche de solutions immobilières, organisation des visites de l'entreprise à Lyon, suivi des négociations
- Veille stratégique via les media spécialisés afin de détecter des entreprises potentiellement intéressées par un investissement à Lyon et/ou en France
- Constitution et animation d'un réseau de prescripteurs (dirigeants d'entreprises, experts, consultants...) susceptibles de repérer dans leur environnement des porteurs de projets d'implantation
- Contribution à la conception des outils de communication et de promotion nécessaires au travail de vente du territoire : plaquettes, argumentaires, site internet, lettres d'information...

1.5. ORGANIGRAMME⁷

1.6. LES PARTENAIRES

L'Aderly bénéficie du support et de la collaboration de nombreux partenaires publics et privés pour son bon fonctionnement.



⁷ C.f Annexe 1 p.54



Nous pouvons observer ici que l'information traitée par l'Aderly concerne différents domaines :

- Institutionnelle (Région Europe, Grand Lyon, Département du Rhône)
- Economique (Apec⁸, MEDEF⁹, ERAI¹⁰, AFFI¹¹, CCI de Lyon¹²)
- Relative au tourisme (ONLYLYON)

2. LES FINANCEMENTS

L'Aderly bénéficie de financements publics au titre des subventions versées par la CCI de Lyon, du Grand Lyon, du Conseil Général du Rhône et du MEDEF Lyon-Rhône. L'agence bénéficie aussi de fonds provenant des partenaires territoriaux et de cotisations d'entreprise et d'organisations patronales. Son budget pour l'année 2013 portait à 4.612 K€.

⁸ APEC : Agence Pour l'Emploi des Cadres

⁹MEDEF : Mouvement pour les Entreprises Françaises

¹⁰ ERAI : Entreprise Rhône-Alpes International (équivalent de l'Aderly au niveau régional)

¹¹ AFII : Agence française pour les Investissements Internationaux

¹² CCI : Chambre de Commerce et d'Industrie (de Lyon)

PARTIE 2 : ANALYSE DE L'EXISTANT

1. PRESENTATION DU SYSTEME D'INFORMATION

Dès le départ de notre stage, nous avons collecté une quantité d'information afin d'analyser au mieux le Système d'Information de l'Aderly. Ce recueil a permis de révéler que l'ADERLY bénéficie d'un système d'information complexe et diversifié. Les outils de travail et de gestion des documents mis à disposition du personnel varient selon leurs usages et les besoins de travail des équipes. La présentation de ces outils nous permettra de comprendre comment fonctionne et transite l'information de l'agence. D'où émane-t-elle ? Comment est-elle gérée ? Quels en sont les enjeux ? Quels en sont les acteurs ? Ce panorama permettra de révéler le rôle clé stratégique que tient l'information au sein de l'ADERLY. Nous réaliserons un audit de chaque outil observé ainsi que du système de veille global sous l'angle de la méthode *SWOT*¹³ étudiée à l'ENSSIB. La méthode *SWOT*, autrement appelée FFOM (Forces, Faiblesses, Opportunités, Menaces) « *fonde la stratégie sur une articulation entre les caractéristiques d'une entreprise en interne (forces & faiblesses) et son environnement externe (menaces & opportunités).* »¹⁴ Nous appliquerons cette méthode aux outils observés en ne conservant que la **vision interne**. La partie suivante présente les supports d'information de l'agence et propose une évaluation globale de ces derniers.

2. AUDIT DES SUPPORTS D'INFORMATION

L'organisme produit énormément de littérature grise dans le cadre du travail quotidien de ses équipes qu'il est nécessaire de gérer :

- Argumentaires sectoriels de BU
- Études sectorielles telles que des cotations salariales ou des prix de l'immobilier par quartiers lyonnais
- Procédures, mode d'emploi
- Tableaux de bord, rapports,
- Documents relatifs aux fournisseurs (tarifs, contrats, commandes, etc.)
- Cotisations
- Compte rendus (de réunion, d'évènements etc.)
- Modèles du Master Powerpoint
- CV
- Logos
- Photos
- Panorama de presse

¹³ L'analyse SWOT, acronyme de l'anglais *Strengths* (forces), *Weaknesses* (faiblesses), *Opportunities* (opportunités), *Threats* (menaces) a été élaborée dans les années 1960 par quatre professeurs de la Harvard Business School. Cette analyse est aujourd'hui massivement utilisée dans le domaine de l'évaluation en stratégie.

¹⁴ Christophe DESCHAMPS, Nicolas MOINET, *La boîte à outils de l'intelligence économique*, Paris, Dunod, 2011

	Force(s)	Faiblesse(s)
Interne	- Forte production de documentation - Patrimoine intellectuel de l'entreprise riche	- Forte production à gérer (stockage, partage, diffusion).

Tableau 1 : FFOM des supports d'information

Nous pouvons constater que l'Aderly bénéficie d'un patrimoine intellectuel riche qui transite à travers cette documentation interne variée. En effet, ces documents sont les vecteurs du savoir stratégique de l'entreprise et de son identité (logo, charte graphique, historique etc). La difficulté face à cette grande quantité de supports et à leur importance pour l'organisation se concentre dans la nécessité de les gérer. Il est nécessaire d'organiser ces sources d'information, de les stocker afin de pouvoir les réutiliser. Cette réutilisation passe par une bonne diffusion et une facilité dans la recherche des documents.

2.1. Les étapes de la Gestion Electronique de la documentation (GED) à l'ADERLY

Il est **intéressant** ici **d'étudier comment ces documents sont produits et de comprendre d'où émanent les informations qu'ils contiennent**. En effet, les données qui arrivent au sein de l'Aderly sont sous la forme d'informations plus ou moins organisées. Ces données sont stratégiques pour l'agence puisqu'elles contiennent la base du travail de prospection des conseils. Ces derniers doivent alors faire le tri de ces informations, les traiter et les organiser sous forme de documents à conserver. Une fois ce travail de mise en forme réalisé, nous arrivons à l'étape stratégique de la Gestion Electronique de la Documentation (GED). L'analyse de la procédure GED a permis de révéler 4 étapes la composant :

2.1.1 L'acquisition des documents

Chaque employé crée de la documentation au cours de son travail quotidien. De nombreuses connaissances explicites (savoir et savoir-faire) transitent via ces documents ce qui constitue la mémoire de l'entreprise. Chaque jour, de nouvelles données essentielles au travail de prospection et au bon fonctionnement de l'Aderly arrivent dans les boites mail Outlook, ou par téléphone.

2.1.2 Gestion des documents (indexation, tri, catégorisation, recherches)

Ces documents au lieu d'être uniquement enregistrés localement sur le poste de l'employé doivent être partagés sur Teamly¹⁵. Il revient à l'employé d'identifier le bon répertoire correspondant le mieux au contenu de son document. Le téléchargement du contenu ouvre une boîte de dialogue permettant le renseignement de champ de métadonnées. Il faut renseigner pour chaque fichier les métadonnées suivantes: le *nom*, le *titre*, la *catégorie ou thème* (selon répertoire), la *source* d'origine du document ainsi que la *langue*. SharePoint se charge d'identifier la personne qui a intégré le document, la BU de référence ainsi que la date de publication.

¹⁵ C.f. partie 2 chap 3. Audit de Sharepoint

2.1.3 Stockage des documents

Les documents ainsi intégrés dans SharePoint sont stockés. L'outil a une capacité de stockage évaluée de 490 Go.¹⁶

2.1.4 Usages des documents

La diffusion n'est pas automatique. Il est possible de mettre en place des alertes sur le répertoire de son choix afin d'être informé de toute intégration de documents sur SharePoint. Cette alerte envoie un email sur la boîte Outlook de l'intéressé. L'ECM est doté d'un moteur de recherche plein texte qui permet de retrouver les documents par requêtes de mots clés.

Afin d'explicitier les étapes de la GED, nous allons poursuivre par la présentation des outils qui entrent dans sa concrétisation.

3. AUDIT DE LA SOLUTION INTRANET/GED SHAREPOINT - TEAMLY¹⁷

L'agence s'est dotée au mois de novembre 2013 d'un logiciel de gestion de contenu et d'aide à la décision de la gamme SharePoint Server de Microsoft. Ce logiciel fait partie de la catégorie des *Enterprise Content Manager* (ECM) ou gestionnaire de contenu en français. Le but de cette mise en place est de créer un intranet qui permette l'échange de données de façon rapide, de faciliter l'échange de documents et d'information entre les employés et de résoudre les problèmes de stockage de documents. En effet, SharePoint fait office de serveur distant et de répertoire de documents. Il permet également l'échange de news et le travail collaboratif. Cet outil permet donc la gestion électronique de la documentation de l'ADERLY. Il a été nommé *Teamly*¹⁸ afin de lui donner une identité propre à l'Aderly

Teamly a été mis en place afin de répondre à plusieurs objectifs :

- Remplacer le *U : commun*¹⁹ Aderly avec une interface plus fonctionnelle et plus efficace
- Faciliter la recherche et la MAJ de l'information, permettre à l'Aderly de posséder son propre intranet
- Améliorer le suivi documentaire et la capitalisation de connaissances
- Pérenniser et homogénéiser l'information
- Améliorer le travail collaboratif
- Ouvrir le système informatique à des partenaires
- Optimiser la gestion de la communication interne
- Optimiser les processus métier et la stratégie développement²⁰

¹⁶ Voir partie 2 chap3. Audit de SharePoint

¹⁷ Nom donné au SharePoint <http://office.microsoft.com/fr-fr/microsoft-sharepoint-solution-collaborative-pour-entreprise-FX103479517.aspx>

¹⁸ . Ce sigle a été choisi en liant le mot Team (équipe) et Ly (Lyon) en référence aux équipes de l'Aderly dont les services sont dédiés à la métropole lyonnaise.

¹⁹ Partition nommée *U* : du serveur informatique de la CCI de Lyon

La plateforme créée pour répondre à ces besoins est divisée en 4 parties : *Praticly*²¹, *Sourcely*²² et *Collably*²³ et BU. La partie *Praticly* recense toutes les informations utiles, d'ordre générales comprenant les ressources humaines, les reportings, la photothèque, la logothèque etc. La partie *Sourcely*, la plus utilisée contient les documents d'aide à l'action. Elle stocke le Master notamment ainsi que les panoramas de presse et autres informations veille, les documents relatifs aux filières représentant les grands secteurs d'activité de la région lyonnaise Elle contient également des informations sur les modalités juridiques concernant les entreprises et les aides au financement etc. La partie *Collably* quant à elle recense les ordres de missions, les actions de communications et les rapports du comité de pilotage de l'agence et tout ce qui attrait aux évènements à venir. La page *Teamly* se présente sous cette arborescence :

²⁰ Source : Cahier Charges *Teamly* 2012 - Aderly

²¹ *Praticly* : Sigle composé de « Pratique » et « Lyon » : Rubrique correspondant à la documentation pratique de l'Aderly

²² *Sourcely* : Sigle composé de « Source » et « Lyon » : Rubrique correspondant aux documents sources de l'Aderly

²³ *Collably* : Sigle composé de « Collaboratif » et « Lyon » : Rubrique correspondant au travail collaboratif des équipes de l'Aderly

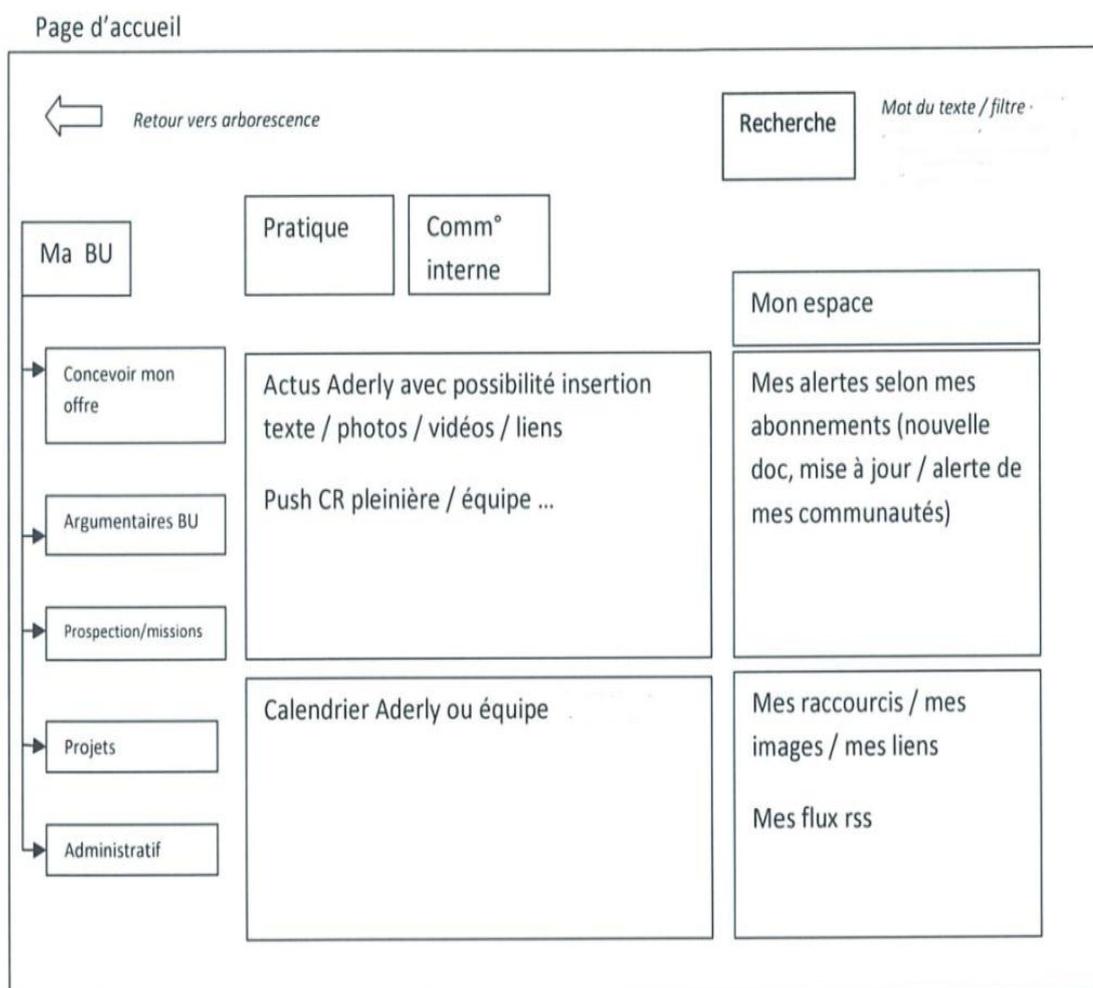


Figure 1 : Arborescence Teamly

	Force(s)	Faiblesse(s)
Interne	<ul style="list-style-type: none"> - Partage de l'information - Mémoire de l'entreprise par la conservation des documents 	<ul style="list-style-type: none"> - Lenteur du moteur de recherche - Pas de normalisation syntaxique du nommage - Bruit dans la recherche - Perte de données

Tableau 2 : FFOM Teamly

L'analyse de l'intranet/gestionnaire de contenu de l'Aderly a permis de voir que l'outil permet d'apporter une réponse au besoin de gestion de la documentation de l'Aderly. Cet outil doit permettre le stockage, l'organisation et le partage de la documentation. Il doit constituer la base de connaissances de l'entreprise et

préserver son patrimoine intellectuel. Cependant nous avons pu constater de nombreux dysfonctionnements. Tout d'abord les employés ne bénéficient pas de norme de nommage de la documentation ce qui conduit à une multitude de nom de documents combinant chiffres et lettres, sigle ou phrases. Nous avons observé un manque d'homogénéité des noms de fichiers et une procédure de nommage inexistante. Cela conduit à une recherche au niveau du moteur de recherche interne peu performante. En effet, les résultats des requêtes émises sont peu pertinents et sont tellement nombreux que l'on peut les qualifier de « bruit » dans le sens du champ lexical emprunté au domaine des sciences de l'information et de la documentation. De plus le moteur de recherche marque une certaine lenteur dans la recherche. Tous ces éléments nous ont permis de comprendre que l'outil ne remplit pas encore sa fonction de conservation du patrimoine de l'entreprise car un document que l'on ne retrouve pas, est un document perdu et constitue une perte de données précieuses.

4. AUDIT DE LA GESTION DE LA RELATION CLIENT (CRM CONTENT RELATIONSHIP MANAGER) - EDEAL²⁴

E-deal est une base de données unique de prospects, clients, fournisseurs, partenaires, prescripteurs, etc. Cette base de données permet de renseigner chaque action menée sur un projet et de suivre son évolution. Elle contient ainsi tous les contacts et des informations stratégiques sur les entreprises. Elle permet aussi de recenser tous les prestataires de l'Aderly et de les évaluer. A partir de cette base de données, il est possible d'extraire des reportings et de dégager les résultats de l'Aderly permettant d'alimenter le rapport annuel. Edeal contenait aussi la GED de l'Aderly avant l'installation de SharePoint. Cet outil bénéficie d'une mise à jour qui prendra effet au mois de septembre 2014.

	Force(s)	Faiblesse(s)
Interne	<ul style="list-style-type: none"> - Gestion et suivi des projets - Partage des informations stratégiques sur les entreprises - Outil facilitateur pour la prospection 	<ul style="list-style-type: none"> - Mise à jour ne permettent pas conservation des anciennes données : perte d'informations sur le long terme - Pas d'historique -Problème de doublons

Tableau 3 : FFOM CRM – EDEAL

L'analyse SWOT de la solution E-deal a permis d'observer que cet outil est indispensable au travail des équipes de l'Aderly en ce qu'il constitue un atout dans la gestion des projets et des contacts. Il permet une mise en commun ces derniers afin de mener à bien toute prospection et implantation envisagée ou en cours.

²⁴ <http://www.e-deal.com/>

Cependant, nous avons détecté une impossibilité de conserver l'historique des données rentrées dans la base. Ce manque constitue une perte de données essentielles et stratégiques et va à l'encontre du but facilitateur d'E-deal. De plus, le personnel de l'Aderly n'a pas la démarche procédurière de vérifier l'existence du contact ou du projet en amont avant d'intégrer toute nouvelle donnée. De ce fait, l'outil est confronté au problème de doublons très fréquent.

5. AUDIT DE LA MESSAGERIE OUTLOOK

La messagerie Outlook de la société Microsoft constitue une source de stockage d'information importante. En effet, les employés ont tendance à enregistrer leur mail et leur pièce jointe dans des sous répertoires personnalisables pour chaque compte. Cette solution est proposée afin de faciliter la communication les communications entre les employés et l'extérieur ou au niveau des employés en interne.

	Force(s)	Faiblesse(s)
Interne	<ul style="list-style-type: none"> - Arrivée massive d'informations - Communication interne & externe 	<ul style="list-style-type: none"> - Stockage de l'information = non partage, rétention - Communication personnelle/professionnelle : droit de l'information

Tableau 4 : FFOM Outlook

Nous avons pu constater que l'Outlook est un outil performant dans la communication pour l'Aderly. Il permet de créer des sous dossiers de stockage et de créer ainsi une arborescence permettant d'organiser et d'archiver les e-mails. Cependant cet outil est victime de son succès au sein de l'entreprise car il conduit à la rétention d'information à son niveau. En effet, les employés ont tendance à conserver leur mail et les informations qu'ils contiennent dans leur messagerie ce qui constitue un frein au travail collectif de prospection et à la démarche de partage et de désenclavement de l'information initié par l'Aderly. De plus, la messagerie perd parfois son exclusivité professionnelle au profit de mails personnels des employés. Cela pose le problème du droit de l'information. Quelle peut-être l'utilisation d'une messagerie au travail ? D'après la CNIL²⁵ l'utilisation personnelle de la messagerie au travail est tolérable si elle n'interfère pas avec la bonne réalisation du travail de l'employé. Cependant, cela peut poser des problèmes de sécurité qui nécessitent « *des exigences de sécurité, de prévention ou de contrôle de l'encombrement du réseau peuvent conduire les entreprises ou les administrations à mettre en place des outils de contrôle de la messagerie.* »²⁶. Le contenu de ces messages est considéré comme privé. L'employé bénéficie du droit au secret des correspondances²⁷ et au respect de la vie privée de la part de son

²⁵ Commission nationale de l'informatique et des libertés

²⁶ <http://www.cnil.fr/documentation/fiches-pratiques/fiche/article/le-controle-de-lutilisation-dinternet-et-de-la-messagerie/>

²⁷ « La Cour de cassation a affirmé, dans un arrêt du 2 octobre 2001 (arrêt « Nikon »), qu'un employeur ne saurait prendre connaissance de messages personnels d'un employé sans porter atteinte à la vie privée de celui-ci (article 9 du code civil) et au principe du secret des correspondances (article 226-15 du code pénal), quand bien même une utilisation à des fins privées aurait été proscrite par l'employeur. » <http://www.cnil.fr/documentation/fiches-pratiques/fiche/article/le-controle-de-lutilisation-dinternet-et-de-la-messagerie/>

employeur. Les mails personnels n'entrent donc pas dans les questions liées à la gestion documentaire et au patrimoine intellectuel de l'entreprise.

6. AUDIT DE LA PARTITION DE STOCKAGE DU SERVEUR : ***U : COMMUN***

Hébergé sur les serveurs de la CCI de Lyon, sous environnement Windows, Pack office 2007, ce répertoire permet le stockage de toute la documentation de l'Aderly en combinaison avec E-deal. Il sera progressivement supprimé et remplacé par SharePoint.

	Force(s)	Faiblesse(s)
Interne	<ul style="list-style-type: none"> - Stockage de la documentation - Utilisation par tous - Maîtrise de l'outil par tous les membres (habitude) 	<ul style="list-style-type: none"> - Limite de mémoire de stockage - Arborescence archaïque rendant la recherche difficile : intitulés des dossiers peu explicite (problème de nommage des fichiers) - Classement du document + nommage fichiers fait par les employés (non spécialiste de la GED)

Tableau 5 : FFOM U : Commun

L'observation de ce répertoire nous a permis de constater son importance dans le stockage des documents et de l'attachement du personnel de l'Aderly à son utilisation. En effet, ce dernier est habitué à y intégrer sa documentation et la gère plutôt facilement. Cependant, la procédure d'intégration des documents dans ce répertoire n'est pas la même pour tous. Cela crée des problèmes au niveau du nommage des fichiers qui sont marqué par la manière de procéder de chacun (sigle chiffre ou non, date ou non, tiret, sujet ou autre) : Voici quelques exemples de noms de fichiers trouvés :

- *CR22.07*
- *Démarche Marketing des Services Aderly 28 JAN 2010*
- *Point juin 2008*
- *IFA ChicagoTUBE*
- Etc.

Ces fichiers sont stockés dans des dossiers et sous dossiers nommés avec une syntaxe archaïque et peu explicites. Seuls les employés avertis, qui manipulent souvent les mêmes dossiers sont conscients de ce qu'il faut y classer et de ce que l'on peut y trouver. De plus ce répertoire bénéficie d'une mémoire de stockage limitée et qui arrive à saturation.

7. LE SERVICE VEILLE ET INTELLIGENCE ECONOMIQUE

7.1 Des missions de veille...

Le service veille dans lequel nous avons effectué notre stage apporte un appui au travail de prospection des conseils. Il joue un rôle transversal à l'entreprise puisque c'est un service qui s'adresse à tous les membres de l'Aderly pouvant exprimer un besoin d'information ou d'accompagnement aux techniques de veille et de recherche documentaire.

Cette veille a une double vocation, dans un premier temps, elle sert à détecter de nouveaux projets potentiels, en aidant à la prospection par l'alimentation de pistes d'entreprises. Elle sert également à l'anticipation à la participation aux évènements de promotion de la région sur le plan économique (salon, colloques). Dans un second temps, cette veille permet de mettre à jour des données sur la représentation nationale et internationale de la région lyonnaise. Ce travail sert à dresser une carte d'identité complète de Lyon tant sur le plan économique, ou culturel, que sur le cadre ou le coût de la vie. La veille joue le rôle de support à la prospection et contribue intrinsèquement à la réussite des missions de l'agence.

7.2 ... Et des missions de recherche documentaire

En plus de ces missions de veille, le service joue le rôle de pôle de documentation en alimentant la base de connaissances SharePoint-Teamly²⁸ régulièrement avec des rapports, études etc. Cette mission de documentation s'exprime également à travers la mise à jour du **Master**. En effet, l'agence et ses prospecteurs s'appuient sur un support de présentation power point normalisé nommé « Master ». Ce support d'aide à la prospection est mis à disposition de tous les conseils de l'entreprise afin d'être utilisé lors de leur rencontre avec des entreprises ou des institutions. Il est doté d'une charte graphique fixée par un masque power point. Le Master contient des informations relatives à la promotion de la métropole lyonnaise, de la Région, de la France et plus globalement de l'Europe. Il revient au service veille (en collaboration avec le service communication) de l'alimenter et de le mettre à jour régulièrement. Des demandes de recherche documentaire sont émises au service veille qui se charge de les concrétiser. On recense environ 60 demandes de recherche documentaire par mois. Parmi ces missions, le service veille doit traiter des demandes ponctuelles de documentation générale pour les conseils ou les partenaires. Nous pouvons donner quelques exemples afin d'illustrer le type de demandes émises au service veille :

- Sociétés à reprendre en Rhône-Alpes
- Recherche d'entreprises dans le domaine du matériel médical en région lyonnaise
- Différences entre la fiscalité Suisse et la fiscalité Française
- Cartographie des entreprises créées/rachetées par Google

La **recherche documentaire** possède plusieurs **étapes** que l'on peut énumérer comme suit :

²⁸ Voir Partie 1 chap 3. AUDIT DE LA SOLUTION INTRANET/GED SHAREPOINT - TEAMLY

- Préparation de la recherche documentaire en échangeant avec le commanditaire, en reformulant et en cernant les besoins.
- Identification des sources pertinentes parmi celles que l'on possède ou en cherchant des nouvelles
- Recherche et validation des sources
- Mise en forme de l'information sous forme de produit documentaire
- Envoie vers le commanditaire, et sauvegarde sur *Teamly* selon utilité durable de l'information.

7.3 Le fonctionnement du service veille de l'Aderly

Pour fonctionner, le service veille est abonné à de diverses sources d'information facilitant le repérage d'information clés. Les sources sont de plusieurs types :

- Presse nationale française,
- Presse locale,
- Presse internationale,
- Partenaires institutionnels

Le tableau suivant permet de présenter chaque source et le type d'informations que l'on extrait généralement :

Titres	Type(s) d'information(s)
Acteur de l'économie Rhône Alpes	Economique
BREF RHONE ALPES (+Entreprises Rhône-Alpes + guide économique)	Economique
Courrier cadres	Management, monde de l'entreprise
Courrier International	Politique et sociétale
Challenges	Monde des entreprises
Les Echos	Actualité économique et politique
LE FIGARO	Information généraliste
Financial Times	Journal américain sur les finances, la bourse et l'économie en générale
Les Potins d'Angèle	Journal satirique sur l'actualité locale.
Journal des entreprises Lyon	Economie locale
Le PROGRES	Journal local informant en grande partie sur l'actualité lyonnais et Rhône-alpine mais aussi sur l'actualité nationale
Prospective Rhône Alpes Méditerranée	Economique

TOUT LYON Le / Petites affiches	Actualité lyonnaise, chantier en cours, portrait d'entreprise etc.
Tribune de Lyon	Actualité lyonnaise, chantier en cours, portrait d'entreprise, analyse sectorielle ect.
USINE NOUVELLE	Information sur l'entreprise, portrait d'entrepreneur, d'initiative, analyse sectorielle
WALL STREET JOURNAL	Journal américain sur l'actualité économique
Flash Info Rhône Alpes Auvergne	Economique régionale
Base de données Dow Jones - Factiva	Economique mondiale
Nominations	Newletter qui informe sur les nominations au sein d'entreprise ou d'institution
TRENDEO	Base de données informant sur les créations et suppressions d'entreprise et permettant une recherche par territoire, secteur d'activités, type d'entreprise etc.

Tableau 6 : Abonnements et types d'information Aderly 2014

7.3.1 Dépouillement des sources et audit

Une fois ces sources réceptionnées, le service veille se charge de les dépouiller en retenant les informations qui lui semblent pertinentes en fonction des besoins de l'Aderly. Les types d'informations retenues peuvent être énumérés comme suit :

- Actualités économiques du territoire
- Rayonnement (réputation positive) de la région au niveau national et international (classement, évènements, ...)
- Levée de fonds
- Déplacement de pôles d'entreprise ou création
- Politique territoriale relative au CCI ou agence de développement et Grand Lyon
- Filières, secteurs économiques développés au niveau de la région lyonnaise : clean technologies, chimie, énergie, services tertiaires, sciences de la vie, smart city
- Veille sur les entreprises en croissance à l'international

	Force(s)	Faiblesse(s)
Interne	- Nombreuses sources variées	- Pas de mise en commun des sources sur une même plateforme

Tableau 7 : FFOM Service veille et IE

La variété des abonnements dont bénéficie l'Aderly lui permet d'avoir de nombreuses sources d'informations propices à la réalisation de ses missions. Cependant, la multiplicité de ces sources constitue un risque d'inexploitations de

certaines d'entre elles (à cause du très grand nombre). Ces sources sont éparpillées et mériteraient d'être réunies afin de faciliter le travail quotidien de dépouillement du service veille.

7.3.2. Stockage des informations captées

Les informations recueillies (soit par le dépouillement soit par la veille internet) sont stockées à la fois dans le U : commun, dans le poste personnel de la chargée de veille, sur sa messagerie Outlook sous des dossiers organisés. Mais la majorité des supports documentaires créés et jugés pertinents pour l'utilisation des membres de l'Aderly par rapport à leurs besoins (cf. Partie 3 Analyse des besoins), sont stockés dans Teamly. La partie dédiée au recueil des informations veille est la partie « Sourcery/Economie, classements, veille ». A cette partie s'ajoute la rubrique consacrée au stockage des panoramas de presse quotidien nommée « panoramas de presse ». Les informations et classements relatifs à Lyon sont extraits et intégrés au Master dans la rubrique correspondante.

7.3.3. Diffusion des informations captées

Les informations sont transmises aux services concernés. Chaque *Business Unit* possède un référent veille à qui est transmise l'information et qui se charge de la transmettre au prospecteur pertinent. Selon les services, ce référent est soit un prospecteur soit directement le chef de la Business Unit. **Il est intéressant de voir ici le rôle stratégique de l'information dans les missions de prospection.** En effet, il est parfois nécessaire pour le référent de s'assurer de la bonne répartition des missions afin d'équilibrer la charge de travail et aussi de permettre à tous les membres de l'équipe de remplir leurs objectifs en terme de projets. Dans le cas d'une recherche documentaire, l'information est transmise à la personne dont émane la demande.

Les informations pouvant servir pour la mise à jour du Master sont directement intégrées sur les diapositives Powerpoint concernées et enregistrées dans Teamly. Les études et autres rapports économiques sont intégrés à Teamly dans la rubrique « économie, classement, veille ».

En ce qui concerne le reste des actualités offrant une large vision de la région lyonnaise à un instant T, elles sont mises sous forme d'un **panorama de presse** quotidien. Ce panorama de presse se présente sous forme de PDF doté d'un sommaire et de coupures de presse numérisées ou directement extraites des versions PDF des journaux en ligne. Ce panorama une fois terminé est mis en ligne sur Teamly. Un mail à toute l'Aderly est envoyé contenant le lien URL vers le panorama de presse ainsi que le sommaire du jour. Ce panorama de presse est réutilisé par le service communication de l'Aderly qui y trouve un contenu pouvant alimenter les news du site internet de l'agence, les flux RSS ainsi que les publications sur les réseaux sociaux de l'agence Twitter et Facebook. Certaines informations sont aussi reprises par le service communication OnlyLyon qui publie également sur les réseaux sociaux et qui se charge des relations presse de l'agence. Cette veille presse permet de surveiller la communication qui se fait autour de l'agence et la reprise par la presse des projets en cours ou concrétisés par l'Aderly.

7.4 Outils de veille : Hootsuite²⁹

Hootsuite est une interface qui permet de gérer l'ensemble des réseaux sociaux d'une entreprise, principalement utilisée par les entreprises souhaitant gérer leurs marques. Elle permet notamment de publier des messages sur les services de microblogging tels que Twitter ou Facebook. Cette plateforme dispose d'un tableau de bord qui permet de gérer plusieurs réseaux sociaux (Linkedin, Twitter, Wordpress, pages Google + etc.) Il est ainsi possible de suivre l'activité de ses comptes en temps réel, de publier des messages en différé ou en instantané sur plusieurs réseaux sociaux à la fois. La version gratuite est limitée à 5 comptes. Le tableau de bord se présente sous la forme de 10 colonnes maximum auxquelles il faut ajouter les *timelines*³⁰ que l'on souhaite suivre, les mentions, tweet³¹ ou retweets etc. Cet outil est destiné à l'origine aux professionnels du community management.³² L'Aderly ayant développé sa présence sur les Réseaux Sociaux à partir de la création d'une page Facebook, d'une page Twitter, et d'une page LinkedIn, le besoin de pouvoir gérer ses plateformes plus aisément s'est présenté. Hootsuite a su apporter une réponse satisfaisante à travers les caractéristiques que nous avons abordées plus haut.

	Force(s)	Faiblesse(s)
Interne	- Gestion de comptes réseaux sociaux facilitées	- Volet veille sur les réseaux sociaux à mettre en place

Tableau 8 : FFOM Hootsuite

Cette interface permet donc de gérer les comptes de réseaux sociaux de l'Aderly plus facilement. Cependant, notre analyse sur les fonctionnalités offertes par Hootsuite nous ont permis de constater que l'usage pour la veille n'est pas exploité au niveau de l'entreprise ce qui est dommageable.

7.5 Outil de veille : Base de données Factiva de DOW JONES³³

Factiva est une base de données d'actualité internationale, produite par Dow Jones, un des médias mondiaux les plus importants en information économique et financière. Elle donne accès à plus de 31000 sources (en grande majorité anglophone), sur plus de 50 ans provenant de 200 pays et en 26 langues, on y retrouve (entre autres) :

- les éditions du jour et archives, quotidiens internationaux, nationaux et régionaux
- des revues généralistes et publications spécialisées (telles que le Nouvel Obs', l'Express, le Point, etc.)
- des dépêches d'agence de presse (AFP, Reuters, etc.)

²⁹ <https://hootsuite.com/>

³⁰ Timelines = chronologies de publications que l'on souhaite suivre

³¹ Tweet = publication de message court Twitter

³² Le community management peut être défini comme la démarche qui consiste à surveiller, influencer, contrôler et défendre la réputation d'une marque ou société sur Internet ou autres canaux ou médias à dimension communautaire. Source : <http://www.definitions-webmarketing.com/Definition-Community-management>.

³³ <http://global.factiva.com/>

- des liens vers les principaux sites web et blogs d'actualité et d'information économique
- des podcasts d'émission TV ou radio (ex. BBC, BFMTV, Fox, etc.)
- des rapports économiques sur les sociétés
- des informations sur les personnalités influentes mondiales
- des photos des agences Reuters, AFP etc.

Factiva permet de faire des recherches par mot clés grâce à son moteur de recherche. C'est un outil qui permet de faire une veille sur les entreprises et de surveiller les mouvements de certaines entreprises afin d'anticiper les actions. Il est possible de sauvegarder les recherches et de les configurer en alerte e-mail à périodicité variable. Les fonctionnalités de Factiva sont donc extrêmement nombreuses allant de la veille au partage d'information en passant par la génération de produit documentaire tels que des newsletters. Ces fonctionnalités ne sont pas toutes utilisées par le service veille. Nous allons nous contenter de présenter les bases de données dont dispose l'Aderly pour effectuer sa veille prospective.

Les différentes bases de données fournies par DOW JONES et leurs finalités

- Risk & compliance (suivi des personnalités publiques, permet de suivre les personnalités et entités connues afin de prévenir les éventuels problèmes pouvant les lier à la justice par exemple),
- Private equity & venture capital (qui donne accès à plus de 67000 entreprises privées de toute tailles, opérant dans des secteurs divers, c'est une base de données intéressante pour l'Aderly dans le suivi des entreprises en recherche de financement et le suivi des start-up) cette base de données informe également sur les levées de fonds, les liquidités retour, les changements de direction et nomination, les partenariats qui se forment etc.
- Real time est une base de données proposée dans le bouquet qui permet de suivre l'activité boursière en direct et de spéculer sur les marchés. Ce n'est donc pas une base utilisée par l'Aderly.
- The Wall Street Journal permet l'accès au journal en ligne WSJ qui informe sur les actualités économiques, sociales et politiques par zone géographique.
- Barron's permet d'obtenir des analyses approfondies des tendances quotidiennes sur les marchés ainsi que des événements et des actualités sur les sociétés.

	Force(s)	Faiblesse(s)
Interne	<ul style="list-style-type: none"> - Variétés des sources - Offre de bases de données économiques performantes - Création d'alertes - Génération de graphiques 	<ul style="list-style-type: none"> - Mise à jour des bases de données : formation trop courte et utilisation peu intuitive - Nombreuses sources inexploitées car peu pertinentes

Tableau 9 : FFOM Factiva

Nous avons pu observer que Factiva proposent de nombreuses sources et fonctionnalités propices à une veille efficace. Les bases de données économiques sont aussi des atouts notables pour cette interface. De plus, la possibilité de créer des alertes et la génération de produits documentaires issus des résultats de veille sont intéressants pour le service veille de l'Aderly. En revanche, l'interface étant mise à jour régulièrement avec toujours plus de fonctionnalités ne permet pas de maîtriser les nombreuses options offertes dans leur intégralité. Cela est aussi dû au manque de formation à cet outil de la part des prestataires avec qui l'Aderly est en contact. De nombreuses options sont donc inexploitées car peu pertinentes pour les objectifs de l'entreprise.

7.6 Autres Outils de veille sectorielle : Kompass³⁴, Observatoire de l'Investissement Trendeo³⁵

La base de données Kompass est un annuaire d'entreprises permettant de retrouver des informations détaillées sur 5 millions d'entreprises en France et 3,5 millions dans le monde. La base de données Observatoire de l'Investissement - TRENDEO, informe quant à elle, sur les créations et suppressions d'entreprise et permet une recherche par territoire, secteur d'activités, type d'entreprise etc. Ces deux bases de données permettent de répondre à certains besoins documentaires sectorielles ou sur des entreprises en particulier.

7.7 Des missions de veille pour les partenaires

L'Aderly a de nombreux partenaires avec qui elle collabore notamment l'OPALE et l'AFII :

7.7.1 La veille grands comptes OPALE³⁶

Une veille permanente est en place sur 25 grandes entreprises de la région lyonnaise. Elle consiste au recueil d'articles de presse sur ces grands comptes et par une réunion mensuelle qui réunit des membres du Grand Lyon, de l'Agence d'Urbanisme de Lyon, et une personne de l'OPALE. Cette veille contribue à la veille de l'OPALE qui réunit les principales institutions économiques de la région lyonnaise autour des thématiques de développement social et économique. La vocation de cette veille est de réaliser des études, des analyses thématiques sur les problématiques économiques au niveau du territoire. Ces prestations documentaires servent de sources de réflexion pour la prise de décisions en amont sur l'avenir de la région lyonnaise. Cet organisme permet une veille intelligente afin d'observer les grandes tendances de la région lyonnaise et de mettre en place un management efficace pour un meilleur pilotage des actions à entreprendre pour améliorer la vie économique des lyonnais et pour informer au mieux les partenaires et les élus œuvrant dans cet objectif-là.

7.7.2 La veille AFII

L'Aderly contribue avec ERAI³⁷ à l'élaboration du « bilan des investissements étrangers en France » édité chaque année par l'AFII³⁸. Ce travail collaboratif se

³⁴ <http://fr.kompass.com/>

³⁵ <http://www.observatoire-investissement.fr/>

³⁶ OPALE : Observatoire Partenarial Lyonnais en Economie

fait par l'alimentation d'un fichier renseignant les sociétés étrangères implantées dans le Rhône.

8. SYNTHÈSE DE L'ANALYSE DE L'EXISTANT

L'observation et l'analyse du système d'informations de l'Aderly permettent de révéler quelques points à améliorer afin d'optimiser la gestion de l'information au sein de l'agence. Nous pouvons constater que les conseils en implantation de l'Aderly génèrent un grand nombre d'informations et de documents. Il est nécessaire de favoriser leur partage et de les coordonner. Les outils employés offrent de nombreuses fonctionnalités et leurs pratiques doivent être harmonisées afin d'en tirer les meilleures performances.

Le système de veille quant à lui bénéficie d'un bilan positif. L'analyse de son fonctionnement permet de révéler sa complexité et sa complétude en termes de sources de veille. Les outils utilisés pour la veille sont à développer et il est pertinent d'en proposer de nouveau afin d'essayer de rassembler les nombreuses sources et de faciliter ainsi le travail quotidien de ce service et la réalisation quotidienne de la revue de presse.

Afin de mieux appréhender les changements à apporter pour optimiser le système d'information de l'agence et de proposer des préconisations pertinentes, il est utile de faire une analyse des besoins des membres de l'Aderly.

³⁷ ERAI : Entreprise Rhône-Alpes International (équivalent de l'Aderly au niveau régional)

³⁸ AFII : Agence Française pour les Investissements Internationaux

PARTIE 3 : ANALYSE DES BESOINS

L'analyse des besoins en information des membres de l'Aderly est l'occasion de voir comment est pratiqué le système d'information par ces derniers. Cette étude des besoins en complément avec l'analyse de l'existant nous a permis d'avoir une vision complète du fonctionnement du système d'information de l'agence et de proposer un plan de veille. De plus, cela a été l'occasion de rencontrer l'ensemble des membres de l'Aderly et de découvrir ainsi les missions de chacun et d'avoir une vision globale de l'agence.

1. METHODOLOGIE DE L'ANALYSE DES BESOINS

1.1 *Rétroplanning des entretiens*³⁹

Afin de rencontrer chaque membre, nous avons proposé des rendez-vous individuels via le calendrier Outlook.

1.2 *Cible*

Ces entretiens sont destinés aux membres de l'Aderly. Il s'agit donc de 40 employés (en comptant les responsables de BU et le directeur de l'agence).

1.3 *L'entretien semi-directif*⁴⁰

L'entretien semi directif a été choisi comme procédure de recueil des données. Une liste des thèmes et de sous thèmes a été élaborée au préalable en fonction de nos objectifs, de nos problématiques. La technique de l'entretien semi directif permet de combiner la directivité et la non directivité suivant l'avancée et la tournure que prend l'interview. Ainsi, l'ordre des questions n'est pas figé. Au fur et à mesure que l'interviewé parle, nous pouvons relancer la discussion sur un sujet similaire. Ce type d'interview permet de se positionner en tant que personne qui écoute. Il permet à l'interlocuteur d'énumérer ses besoins et de penser librement. Ainsi, il ne se sent pas bridé par un questionnaire rigide. De plus, notre proposition d'entretien est présentée comme une démarche de « service » pour chacun. Il est nécessaire de permettre l'implication de chacun des membres afin que ceux-ci se prêtent au jeu de l'interview et qu'ils se préparent à mobiliser tous leurs besoins en veille et documentation. C'est ainsi que nous avons pu constater que lors des entretiens, la majorité des employés avait préparé des exemplaires de leurs abonnements en cours ou pour lesquels ils aimeraient s'abonner. C'est le cas par exemple pour Sandra Kahrman de la BU sciences et vie qui a reçu plusieurs périodiques dont le contenu lui semblait intéressant. Cette dernière nous a demandé des devis correspondant à chacun d'entre eux. D'autres n'ayant pas forcément de sources précises nous ont demandé conseil pour des abonnements futurs.

³⁹ C.f Annexe 2 p.55

⁴⁰ C.f Annexe 3 p58

1.4. Synthèse⁴¹

L'analyse des besoins a permis de faire émerger les besoins et les sujets de veille. A partir de ces données, nous avons pu mettre en place le **plan de veille de l'Aderly. Ce dernier permet d'établir la stratégie de surveillance pour chaque mot clés et d'identifier les sources à surveiller.** Les résultats de ces entretiens ont été intégrés dans un tableur Excel⁴² et classés pour chaque personne interviewée de la manière suivante :

Classe	Détails, justifications de la classe
Nom	
<i>BU</i>	
Mots clés	
Corrections	En cas de reformulations syntaxiques sur les mots clés proposés par les employés. Modification éventuelle pour la pertinence
Suivi oui/non	Vérification si une veille est déjà en place sur ces mots clés
Thématique	Thématique englobant des ensembles de mots clés et pouvant se recouper entre elles selon les personnes. Cette rubrique permet de repérer les concomitances entre les besoins en veille des employés
Abonnement (sourcing)	Le nom des abonnements éventuels
Type d'abonnement	Newsletter, RSS ⁴³ , papier, en ligne etc.
Besoins spécifiques	Demande spéciale, formation, mise en place d'un outil de veille etc.
Préconisations	Proposition d'abonnement, formation et installation d'un outil de veille etc.

Tableau 10 : Détails de la classification plan de veille

Ces entretiens ont permis de mettre à jour les besoins en information et en documentation des membres de l'Aderly. Ces besoins ont été inscrits dans un tableau Excel recensant par noms les thématiques de travail, les mots clés de recherche, les corrections syntaxiques éventuelles à effectuer, 2 colonnes spécifiant si un suivi est déjà en place ou non sur ces mots clés, les abonnements à des périodiques ou newsletters, des besoins à venir/remarques, des préconisations, des formulations de requêtes.

2. BESOINS EN INFORMATION ET REPRESENTATION SOUS CARTE HEURISTIQUE⁴⁴

Nous avons choisi de représenter le plan de veille de l'Aderly sous forme de carte sémantique (heuristique). Afin de justifier notre choix d'une telle représentation, il est

⁴¹ C.f Annexe 7 p.66

⁴² C.f Annexe 7 p.66

⁴³ RSS : Really Simple Syndication

⁴⁴ C.f Annexe 8 p.68

nécessaire d'expliquer l'origine et de définir le principe de ce type de carte. Nous verrons ensuite les intérêts que présente une telle présentation pour notre service veille.

La carte sémantique, est aussi appelée réseau sémantique, représentation graphique, «semantic mapping», «flow charting», «concept mapping», ou «concepts maps». D'après Novak, c'est un outil utilisé pour l'organisation et la représentation des connaissances. Elle comporte des concepts, généralement notés dans des modèles de cases ou de cercles. Ces concepts sont mise en relation par des lignes, ou flèches, parfois elles même vectrices de mots permettant de préciser la relation entre ces concepts. La carte sémantique n'est pas textuelle et permet une représentation **logique** des données sous forme de réseau. Les connaissances sont ainsi présentées sous formes de nœuds et d'arcs. « *La triade « nœud-arc-nœud » forme ce que l'on appelle une proposition. La proposition textuelle est l'unité de signification de base d'une carte de connaissances.* »⁴⁵

Dans le cas de notre système de veille, nos mots clés de recherche sont en relation avec la personne à laquelle s'applique l'objet de la recherche. L'organisation de notre carte peut se présenter ainsi :



La répartition des mots clés se fait en fonction du conseil en prospection. Ce dernier travaille sur différentes thématiques de recherche elle-même subdivisée en mots clés permettant la création de requêtes de recherche. Pour avoir une meilleure compréhension, nous avons spécifié la *BU* de rattachement afin d'avoir une vision de la répartition des thèmes de travail en fonction de l'organisation de l'Aderly.

Les avantages de la carte conceptuelle :

- Elle permet de représenter et d'organiser de manière graphique l'univers d'un concept tel qu'il est perçu par un individu ou plusieurs.
- Elle permet de fournir une image plus « parlante » pour l'esprit, quand le langage écrit et parlé atteint ses limites descriptives.
- Elle facilite l'apprentissage et l'appropriation de concepts difficiles et peut permettre de structurer et mettre en lien un grand nombre d'informations.

Ce type de représentation est souvent utilisé dans le domaine pédagogique afin de permettre une meilleure transmission des connaissances aux étudiants en proposant une organisation de la pensée conceptuelle sous forme schématique. Cette caractéristique s'est vérifiée lors de la présentation de cette carte aux différentes *BU* de l'Aderly. Les

⁴⁵ Béatrice PUDELKO, Josianne BASQUE, *Logiciels de construction de cartes de connaissances : des outils pour apprendre*, (en ligne) [consulté le 1/04/2014] disponible sur le web : <http://www.vteducation.org/sites/default/files/images/Yves%20Munn/logiciels-de-construction-de-cartes-de-connaissances.pdf>

prospecteurs ont ainsi eu une vue d'ensemble des concepts de travail de leur collègue en un seul coup d'œil. **Les thématiques de travail évoluant régulièrement au sein de l'agence, il est parfois difficile d'être au courant précisément des activités de ses collaborateurs. La découverte de cette carte a ainsi été l'occasion pour les équipes de se mettre à jour.**

2. DES BESOINS EN VEILLE

C.1. Veille multilingue

L'analyse des besoins a permis de révéler les besoins en veille multilingue de l'Aderly. En effet, l'agence a besoin de connaître les entreprises étrangères qui souhaitent s'implanter ou qui se sont implantées en région lyonnaise. La notion d'entreprise étrangère est intéressante à préciser ici. Nous avons pu appréhender la complexité de l'adjectif « étrangère » qualifiant le mot entreprise (dont nous connaissons déjà la définition). L'Aderly est une entreprise qui n'échappe pas au contexte de la mondialisation. Elle fait même partie des facilitateurs d'échanges économiques par son aide à l'implantation des entreprises dans la région lyonnaise. Par étrangère, nous entendons ici une entreprise qui est détenue majoritairement par des capitaux étrangers, ou dont le siège social se trouve en dehors des frontières françaises. Afin de connaître au mieux ces organismes, l'Aderly a besoin d'une veille multilingue mise à jour régulièrement. Cette veille multilingue se caractérise par l'utilisation de requêtes bilingues. Nous avons pu développer des requêtes bilingues lors de notre stage, nous aborderons celles-ci en détail dans le chap 1.2 partie 4. Nous pouvons présenter un exemple de traduction trilingue de mots clés, ci-après le cas de la BU Cleantech :

Français	Allemand	Anglais
Traitement eau	Abwasserwirtschaft	water treatment
Traitement sol	Bodenbehandlung, Rohstoffwirtschaft	Floor treatment
Traitement air	Luftreinigung	Air treatment
Écoconstruction	nachhaltiges Bauen	low-energy electrical equipment
Efficacité énergétique bâtiment	Energieeffizienz	Building energy efficiency
Isolation	Isolierung	insulation
chauffage	Heizung, Heizen	heating
aération	Belüftung, Luftreinigung	aeration
chimie	Chemie, Chemische	chemistry
transport logistique	Logistik, Logistikgesellschaft	Carriage logistics

Tableau 11 : Veille multilingue service Cleantech

3. DES PROBLEMES DANS LA GESTION ELECTRONIQUE DE LA DOCUMENTATION

4.1. La gestion des connaissances

L'analyse des besoins a permis de révéler certains dysfonctionnements au niveau de la Gestion Électronique des Documents. En effet, l'utilisation de *Teamly* est encouragée par les moyens généraux afin de favoriser le principe d'ingénierie des connaissances aussi appelé gestion des connaissances». Cette notion fait référence à «*l'ensemble des techniques permettant de percevoir, d'identifier, d'analyser, d'organiser, de mémoriser, et de partager les connaissances entre les membres d'une organisation.*»⁴⁶ *Teamly* doit permettre de capitaliser la mémoire de l'entreprise et de faciliter le partage de l'information. Il y'a deux types de notions de patrimoine pour l'entreprise (toujours d'après Christine Michel) :

- Les actifs immatériels : les biens mobiliers, de production
- Les actifs immatériels :
 - o Le capital humain qui relève des compétences et savoir-faire. Il englobe la culture, les valeurs de chaque employé, son expérience personnelle.
 - o Le capital organisationnel fait référence à tous les outils mis en place pour permettre le partage de l'information et de la connaissance au sein de la structure. Il inclut aussi tout ce qui relève de la formalisation des processus des activités, la gestion des flux d'information et le réseau d'acteurs formalisé (des fournisseurs, aux partenaires en passant par les institutions etc.)
 - o Le capital structurel quant à lui, englobe tout ce qui touche à la culture de l'entreprise, aux savoirs collectifs et à la capacité de travailler ensemble.

4.2 Étude de cas selon le Modèle de CTR-S de Ballay

Afin de présenter le concept de gestion de la connaissance dans le cas de l'Aderly, nous pouvons faire une étude de cas sous l'angle du modèle de CTR-S de Ballay, 2002. Ce modèle permet d'appréhender le **modèle de gestion des connaissances** que possède une organisation. Il est composé de 4 thèmes que nous pouvons illustrer comme suit (dans le cas de l'Aderly)

- C-Capitalisation des connaissances

Cette étape a pour objectif de construire un référentiel de connaissances. Il s'agit ici de l'objectif de *Teamly*. Rassembler et classer tous les supports d'information dans un répertoire accessible et organisé. C'est une base de données qui doit servir de base de connaissances par l'accessibilité par tous afin de favoriser le travail des employés.

- T-Transfert des connaissances

⁴⁶ Cours de Christine Michel, Knowledge Management Lyon 1, 2014

Il s'agit ici d'accompagner les employés et de les inciter à utiliser Teamly. Il y a eu auparavant des formations à son utilisation et les employés bénéficient d'un accompagnement quotidien en cas de problème. Ce moteur interne permet une recherche sémantique qui effectue une recherche plein texte et par titre. Il est possible d'affiner sa recherche par format de document (Word ou Powerpoint ou Excel ou mail), par source (quel employé à créé le document), et par date de création. Cependant, les entretiens ont permis de révéler qu'un **grand nombre d'employés ne parviennent pas à retrouver les documents qu'ils ont eux-mêmes intégrés**. De plus, il leur est aussi difficile de retrouver un document pertinent correspondant leur besoin de recherche. Certains décrivent une difficulté à trouver le mot clé pertinent pouvant servir de requête au moteur de recherche. Nous en déduisons que la source du problème provient en amont, au moment du nommage des fichiers. En effet, après observation des noms et titres de fichiers dans Teamly, il est facile de constater qu'un grand nombre d'entre eux possède des champs non pertinents. En effet, on y retrouve des abréviations, des mots non pertinents et parfois seulement des numéros lorsque les personnes ne prennent pas l'initiative de renommer leur fichier. Le transfert des connaissances est donc ici compromis. Les employés ne parvenant pas à retrouver leur fichier et à en chercher de nouveaux, Teamly ne peut remplir son rôle de base de connaissances correctement. Les employés les moins à l'aise montrent une certaine **résistance au changement** en refusant d'utiliser Teamly privilégiant ainsi le U : Commun. De plus, SharePoint présente des failles en ce qui concerne l'accueil de fichiers graphiques lourds d'extension Indesign. Le service communication est quant à lui contraint de stocker ces fichiers volumineux sur le serveur commun l'encombrant ainsi un peu plus.

- R-Renouvellement

Cette étape consiste à faire un retour sur l'efficacité des outils mis en place. Ce bilan sert à reprendre les failles éventuelles et à les réparer en ajustant tel ou tel paramètre. Nous verrons quelles sont les éléments mis en place pour pallier aux difficultés rencontrés par les employés de l'Aderly dans la partie 4 Préconisations.

- S-Socialisation

Cette étape intervient lorsque tous les éléments ci-dessus sont respectés. Il s'agit ici de permettre de créer des interactions autour du transfert des connaissances. Cette démarche vise à permettre une communication entre les employés, favorisée par une meilleure diffusion des connaissances et de la documentation. Il s'agit pour l'Aderly de faciliter le travail quotidien des employés et les échanges entre les différents services.

L'agence est doté d'un modèle de gestion des connaissances complexe qui comporte quelques dysfonctionnements. Cette analyse des besoins nous permet d'identifier les besoins et de proposer des réponses à ces derniers. Elle nous permet également de relever les failles de ce système et de mettre en place des axes d'amélioration que nous abordons dans la partie suivante.

PARTIE 4 : PRECONISATIONS DE SOLUTIONS D'AMELIORATION DES SERVICES DE L'ADERLY

1. VEILLE

1.1 Netvibes

1.1.1 Netvibes pour le service veille⁴⁷

En plus du dépouillement des journaux papier, la veille quotidienne se fait en majorité via l'outil web. Nous avons donc proposé la mise en place d'un Netvibes afin d'organiser la veille internet. Chaque Netvibes constitue un site internet que l'on peut rendre public ou non. La page d'accueil de ce portail est constituée de blocs rectangulaires modulables eux même composés de modules. Il permet d'agrèger des contenus provenant d'autres sites sous les standards *RSS, Ical ou Atom⁴⁸*. Il existe d'autres modules permettant d'intégrer des contenus de sites populaires telles que Gmail ou Facebook et ne bénéficiant pas de ces standards. La réception de ces nombreux flux permet de développer une veille informationnelle et documentaire facilitée par la navigation en onglet thématique.

Après identification des sources pertinentes à intégrer au futur Netvibes, nous avons proposé une organisation thématique de ces sources. Suite à la validation de cette proposition par la chargée de veille, nous avons pu procéder à la création du Netvibes.

Catégorie	Spécificités
Partenaires Aderly	Flux RSS d'institutions partenaires de l'Aderly afin de suivre leur actualité
Cleantech	Flux RSS sur l'énergie et widgets moteur de recherche avec la requête « énergie AND solaire OR biomasse OR smart grid »
Aderly/ONLYON	Flux RSS de l'Aderly, ONLYLYON,
Actualité presse	Réunit tous nos abonnements presse + d'autre sources (Le Monde, La Croix, La Tribune,
Banques/finances	Flux RSS de la Fédération Bancaire de France, du Centre de documentation d'Economie Finances du Ministère de l'Économie et des Finances (CEDEF) etc.
Agences de développement	Flux RSS des agences de développement régionale et d'agglomération comparable à Lyon (Paris, Marseille, Lille etc.)
Smart City	Flux RSS relative aux nouvelles technologies et au concept de ville intelligente
Coin professionnel	Méthode et astuce veille : blog de professionnels tels qu'Actulligence, recherche-éveillée etc.

Tableau 12 : Classification du Netvibes service veille de l'Aderly

⁴⁷ C.f. Annexe 9 p.71

⁴⁸ Formats de données utilisés pour la syndication de contenu web

1.1.2. Remarques

Le Netvibes est utilisé pour la veille quotidienne. Il permet la remontée de flux pertinents pour l'élaboration de la revue de presse. Un onglet « revue de presse, à faire » contenant des widgets « notes » et « tâches » a été rajouté. Cet onglet permet de se noter des rappels relatifs à la revue de presse tels que « surveiller réforme fiscale » par exemple etc.

1.1.2. Netvibes pour la Business Unit Smart city⁴⁹

L'entretien avec le responsable de la *BU smart City*, lors de l'analyse des besoins a permis d'identifier un besoin d'organisation de la veille quotidienne. En effet, le secteur des smart city est un domaine en évolution permanente et qui englobe un grand nombre de thématiques. Une veille quotidienne est donc nécessaire pour suivre l'actualité sociale, politique ET économique. Nous avons pu identifier un problème de chronophagie de ce travail auprès du responsable de la *BU*. Ce dernier se plaignant d'avoir un trop grand nombre de sources et considérant qu'il passait trop de temps à lire des articles, nous lui avons proposé la mise en place d'un Netvibes. Après présentation de l'outil à l'intéressé, nous avons identifié les sources ensemble et éliminé celles dont l'information était redondante. Nous avons pu en proposer de nouvelles à notre propre initiative et les faire valider par le responsable de la *BU* précitée. A partir de cela, nous avons effectué une division du Netvibes en 5 parties :

- Veille quotidienne « **Morning** » : sources d'actualité généraliste (Les échos, Le Monde etc.)
- La rubrique « **Smart city** » qui regroupe des sites tels que Smart cities & communities, Fast company smart cities, Connected Smart cities, j'ai pu ici proposer également des Scoop-it pertinent : Scoop-it La ville, demain ? Scoop-it Villes intelligentes etc.
- La rubrique « **innovation** » : qui regroupe des sites et blogs portant sur les nouvelles technologies, les initiatives sociétales
- La rubrique « **Benchmark** » : qui regroupe des liens vers les pages de sites institutionnels ((Singapour, Boston, Amsterdam, Lyon) relatives au Smart City site Smart city et ce, afin de suivre les projets en cours de ces villes à la pointe dans le domaine des smart city.
- Veille **prospective** : suivi des comptes Twitter de personnalités « grands penseurs » du monde actuel, tel que Jacques Attali , ou Jean d'Ormesson etc. Cette rubrique a pour objectif d'apporter une méta-vision des évènements et des avancées technologiques afin de prendre du recul sur l'innovation

1.1.2.1 Remarques

Après remise du Netvibes au responsable de la *BU Smart City*, nous avons pu constater quelques problèmes d'affichage selon le navigateur utilisé. De plus, certains flux ne se mettent pas à jour. Nous avons remédié à ces problèmes au fur et à mesure de leurs constatations. Cet outil est désormais utilisé quotidiennement par l'intéressé dans sa veille et ses retours sont positifs. Cependant, sa difficulté de gestion du temps persiste encore à un niveau moindre. D'après lui, il serait

⁴⁹ C.f. Annexe 10 p.72

nécessaire de supprimer quelques sources dont il est le seul à pouvoir identifier. Afin de faciliter l'utilisation du Netvibes après notre départ, nous avons formé le responsable de la *BU* à l'utilisation et au paramétrage afin qu'il puisse procéder à des modifications ultérieurement de façon autonome.

Certains dysfonctionnements concernant la mise à jour des flux ont été relevés. Nous avons désinstallé puis réinstallé ces flux. Cette manipulation a permis de remédier à ces problèmes de mise à jour. Le Netvibes Smart City fonctionne normalement aujourd'hui.

1.1.3. Netvibes pour la BU Sciences de la vie⁵⁰

A la suite d'un entretien avec le responsable de la Business Unit Sciences de la Vie et avec sa stagiaire nouvellement arrivée, nous avons pu identifier la nécessité de mettre en place un Netvibes pour ce service. En effet, la stagiaire doit mener une veille prospective et faire une recherche en événementiel pouvant servir à la *BU Sciences et Vie*. Cette dernière est novice en termes de veille (issue d'une formation en marketing économique Master 1). Au vu de ses compétences et de sa demande, le choix d'un Netvibes s'est imposé. En effet, la facilité d'utilisation et son ergonomie se prêtent bien à la commande. En réutilisant les sources identifiées lors de l'analyse des besoins (les différents abonnements des membres de la *BU Sciences de la vie*) et en en proposant de nouvelles, nous avons effectué une classification pour le Netvibes :

- Rubrique générale
- Rubrique dermo-cosmétique et dispositif médical (Sandra Kahriman)
- Rubrique fabrication médicale / recherche et innovation (Nathalie Laurent)
- Rubrique grands comptes et implantation Japon (Yukiko Vincent)

Cette classification correspond à la division du travail par personne au sein de la BU. Nous avons formé la stagiaire de la BU sciences et vie à l'utilisation et au paramétrage de ce Netvibes afin qu'elle puisse mener à bien ses missions de stage au quotidien et ajouter de nouvelles sources qui pourrait lui paraître pertinentes lors de ses recherches.

Ces mises en place de Netvibes permettent une autonomisation des services dans leur veille quotidienne. Ils peuvent ainsi pousser leur prospection via la presse et le web en plus de leurs réseaux personnels.

1.1.3.1 Remarques

Le Netvibes est utilisé par la stagiaire pour sa veille quotidienne. Cette dernière l'alimente régulièrement de nouvelles sources. A son départ, l'outil sera utilisé par les membres de la *BU Sciences et Vie*. L'outil a été opérationnel dès son lancement et n'a pas eu à bénéficier de réglages post création.

⁵⁰ C.f Annexe 11 p.73

1.2 Factiva : une veille bilingue

Comme nous l'avons détecté dans notre analyse des besoins, l'Aderly doit bénéficier d'une veille sur un contenu multilingue. Nous avons donc créées des requêtes en français mais aussi en anglais sur cet outil. Ces requêtes, dont voici un extrait ci-dessous, sont programmées afin de générer un email quotidien, tôt le matin. Ces emails contiennent le titre des articles ainsi qu'un extrait. Cette méthode *pull*⁵¹ permet de recevoir le résultat de la veille directement et de gagner ainsi un temps précieux puisqu'il ne reste plus qu'à dépouiller afin de trouver les articles pertinents.

Catégorie, sujets	Requêtes	Justification
Agences de développement France	"Invest in" Or "Agence de développement"	Permet de trouver les résultats correspondant aux agences de développement, qui s'appelle pour la plupart Invest In (+ nom de la région)
Banque en anglais	bank AND (expand OR setting up)	Permet de suivre les banques étrangères souhaitant faire une extension ou délocaliser leur siège social
Banque en français	banque AND (implantation OR expansion OR develop*)	Permet de suivre les banques s'implanter ou d'étendre ou se développer
Centre de décisions	(siège OR "fonctions de direction" OR "grands comptes" OR "grands groupes") AND (extension OR transfert OR "nouveau site" OR développement) AND stratég*	Suivi des centres de décisions d'entreprises qui s'étendent, ou sont transférés ou qui se développent ou qui se créent
Général	(développement OR déménagement OR extension OR transfert OR "nouveau site" OR relocalisation OR délocalisation OR "levee de fonds" OR implantation OR (penetr* NEAR marché)) AND (europ* OR franç*) AND (industrie OR entreprise OR société)	Suivi des mouvements physiques et économiques des entreprises, en France et en Europe.
Informatique	ssii OR "data center" AND ("loisir* numérique" OR "jeu* video" OR "éditeur de logiciels") AND (demenagement OR extension OR transfert OR	Suivi des mouvements physiques et économiques des Société de services et d'ingénierie en

⁵¹ Pull : technique de récolte automatique des informations dont les sources ont été préalablement triées

	relocalisation OR implantation OR delocalisation)	informatique
Levée de fonds	"levee de fond" OR "funds raising"	Suivi des levees de fond en français et étrangères

Tableau 13 : Répartition des requêtes Factiva de l'Aderly

Pour ces requêtes nous avons utilisés les opérateurs booléens reconnus par le moteur de recherche de Factiva.

Nous avons également utilisé l'outil Factiva afin de mettre en place une veille entreprises pour la BU smart city. Cette procédure est permise grâce à la fonctionnalité « création de listes » de la rubrique société. En effet, Factiva permet de rechercher l'actualité et les chiffres clés d'une société ou de son secteur d'activité. Nous avons créé une liste « Smart city » contenant 40 noms de multinationales suivies par la BU. Cette liste permet de générer un tableau⁵² décrivant les entreprises qui ont eu le plus d'actualités sur une période de 30 jours et de les consulter.

1.2.1 Remarques

Les requêtes créées sont efficaces et génèrent un grand nombre de résultats. Les requêtes choisies sont le fruit d'un travail d'ajustement afin de réduire au maximum le bruit documentaire. Le résultat sont affinés par les métadonnées proposées par l'outil Factiva. Ainsi, nous avons réduit l'affichage des résultats en choisissant la langue française et anglaise, en sélectionnant les sujets « informations politique et générale » ou « marché du travail » ou « contrat » ou « actualité corporate » etc.

De plus, l'automatisation des recherches permet de réceptionner les articles directement dans la messagerie *Outlook*⁵³. Ces derniers sont quotidiennement dépouillés au moment de la réalisation du panorama de presse. La mise à jour de l'abonnement à Dow Jones (au mois de juillet) a effacé l'ensemble des requêtes créées. Nous avons donc eu à les recréer.

Nous nous sommes rendu compte que Factiva est un outil très performant et qui se révèle indispensable pour la veille quotidienne. De plus, il permet d'avoir accès en ligne aux articles du périodique *Le Figaro* (entre autres) qui ne donne pas accès à une version téléchargeable de ses articles. Son abonnement représente une grande partie du budget alloué au service veille mais son efficacité est indéniable.

1.3 Hootsuite : Mise en place d'une veille sur les réseaux sociaux⁵⁴

Comme nous l'avons présenté dans notre analyse de l'existant, Hootsuite permet aussi de faire une veille sur les réseaux sociaux. Cette fonctionnalité n'était pas exploitée à notre arrivée. Nous l'avons donc proposée au service veille et nous l'avons mise en place. Notre veille se concentre sur le réseau social Twitter qui offre à la fois une veille par personne (« *twittos*⁵⁵ ») et une veille par mots clés (requête). La veille par

⁵² C.f. Annexe 12 p.74

⁵³ C.f. Chap 5 partie 2 Audit de la messagerie d'Outlook

⁵⁴ C.f. annexe 13 p.75

⁵⁵ *Twittos* : personne qui utilise twitter et qui génèrent des Tweet (messages courts sur Twitter)

personne est une piste à exploiter pour l'Aderly. Nous avons donc utilisé l'option « liste privée » qui permet de suivre certains *twittos* de manière cachée. Nous avons procédé à une sélection des comptes des personnes influentes dans le domaine du secteur bancaire. Nous avons également mis en place une liste relative aux *twittos* influents au niveau lyonnais à partir de l'article *Les 30 twittos lyonnais à suivre*⁵⁶.

Nous avons **mis en place une surveillance de requêtes et de mots-clés**. Pour ce faire, nous avons identifié les mots clés pertinents en nous référant à la carte sémantique issue de l'analyse des besoins que nous avons faite. L'actualité quotidienne nous permet aussi de mettre en place des requêtes plus ou moins temporaires afin de suivre certains projets en cours. Il existe deux méthodes pour cela :

- Il est possible de mettre une recherche sous surveillance en cliquant sur l'onglet "Ajouter un flux", puis de choisir "Rechercher" (pour une requête) ou "Mot-clé".
 - o Pour la requête, l'utilisation des opérateurs booléens classiques fonctionne : AND (par défaut), OR, NOT (symbole -), mais aussi à l'aide du nom de l'émetteur ou du destinataire des tweets, de la date de publication, etc.
 - o Le choix "Mot-clé" permet de mettre sous surveillance plusieurs mots
- Filtrage des flux mots-clés : une option présente au-dessus des flux (d'accueil, de recherche, de mentions), propose de filtrer les résultats pour n'afficher que les *tweets*⁵⁷ contenant un mot-clé donné. Cette option se nomme « filtrer par ».

Nous avons constaté par l'expérimentation de Hootsuite que la veille sur les réseaux sociaux possède des caractéristiques propres :

- Insensibilité à la casse, au pluriel
- Opérateur booléen **OR** ou **-**
- Opérateur d'humeur ☺ ou ☹
- Sur l'origine et la destination du Tweet (envoyé par, envoyé à, mentionnant un utilisateur, provenance géographique du tweet) **From:/ To:/@/Near :** « nom de la ville » **within** « nombre de **Km** »
- Utilisation des Hashtags # pour suivre une tendance
- Utilisateur du @ pour suivre une personne
- Langue **lang:fr** ou **lang:en**

Voici quelques exemples de requêtes créées :

- laboratoire lyon
- santé lyon
- classement lyon
- #smartgrid lyon

⁵⁶ Chauche.Jérémy. Les 30 twittos lyonnais à suivre. Tribune de Lyon Janvier 2014 p 14-15

⁵⁷ Publication sur Twitter (messages courts)

1.3.1. Remarques

Twitter réunit des personnes de tout horizon et de tout âge. De nombreux tweets résultants de nos requêtes sont impertinents. Cette veille génère beaucoup de bruit documentaire de par la proximité du vocabulaire et la sensibilité du moteur. De plus, il n'y a pas de possibilité de filtrer les flux ce qui amplifie le bruit documentaire. A l'inverse, l'utilisation de certains termes techniques tels que « #biotech » ne donne que très peu de résultats. Hootsuite ne permet pas l'archivage des publications Twitter. Nous ne pouvons donc pas revenir sur un tweet qui nous aurait intéressés. Il est donc nécessaire de se connecter régulièrement pour ne pas rater d'actualité intéressante.

Cependant, Hootsuite offre une grande diversité des modules allant de la gestion des comptes de réseaux sociaux à la veille. De plus son interface personnalisable nous a permis de créer un tableau de bord correspondant parfaitement au thématiques de travail de l'Aderly. Nous avons mis en place une veille sur le réseau social Twitter qui est assez performante. En effet, les requêtes de recherche que nous avons créées remontent un grand nombre de résultats qui constituent des pistes de veille intéressante. Les Twittos sont des indicateurs importants des tendances sociétales et quoi de mieux pour détecter un projet que d'écouter les discussions de collègue sur Twitter !? De plus, Hootsuite se montre efficace dans la veille sur les classements de Lyon. Qui nous permettent de connaître l'image de Lyon et sa réputation. Les Twittos émettent de nombreux avis et sont aussi des relais de la promotion de la région lyonnaise. Ils nous permettent d'être au courant de ce qui se dit autour de Lyon, des événements à venir impliquant Lyon (émission télévisée, concours etc.). Nous pouvons alors approfondir la veille sur ces pistes d'information et réutiliser ces arguments au sein de l'Aderly.

1.4 Filtre de flux RSS avec filtre avec *YAHOO ! Pipes*⁵⁸

Nous avons testé l'outil Yahoo ! Pipes afin de filtrer des flux RSS sur des thématiques restreintes. Les flux RSS concernés sont ceux du site bulletins électroniques⁵⁹ qui proposent des flux d'informations économiques et stratégiques émanant des ambassades de France, dans le monde. L'outil Yahoo Pipes permet de nombreuses fonctionnalités (création et intégration de flux RSS, etc.). La fonctionnalité que nous avons testée est le filtre de flux RSS. Pour ce faire, nous nous sommes aidés de tutoriels⁶⁰ de qualité présents sur internet. Nous avons sélectionné l'option « fetch feed » qui contient l'adresse RSS. Puis l'option « filter » qui permet de bloquer ou de permettre un ensemble de mot clé sous différents items (location, description auteur etc.).

⁵⁸ <http://pipes.yahoo.com/pipes/docs>

⁵⁹ <http://www.bulletins-electroniques.com/>

⁶⁰ <http://bibliotheques.wordpress.com/2009/04/27/yahoo-pipes-tutoriel-3-filtres-et-format-ical/>

1.4.1. Remarques

Les différents tests réalisés n'ont rien donné sur nos flux. L'outil manque de performance en ce que les résultats sont silencieux (au sens des sciences de l'information et de la documentation). Cela nous a permis de nous rendre compte que l'outil ne fonctionne pas toujours.

1.5. Test de l'offre commerciale Decidento⁶¹

Il nous a été aussi donné l'occasion de tester une offre commerciale lyonnaise : l'outil Decidento. Cet outil permet de recevoir une revue de presse économique sur mesure. Il nous a été possible de personnaliser les actualités et les régions françaises que l'on souhaite suivre. De nombreux problèmes d'affichage de la revue de presse et des informations non utiles nous ont poussés à décliner l'offre. De plus, la veille se fait à un niveau national, or, l'actualité internationale intéresse énormément l'Aderly pour le travail de prospection.

1.6 Amélioration du panorama de presse

L'une de nos missions principales consistait à réaliser le panorama de presse quotidien. Ce panorama est le résultat de la veille matinale que le service de veille produit. Ce produit documentaire est composé de coupure de presse, jusqu'ici réalisé sous un format .doc puis converti en PDF. Nous avons expérimenté l'outil Ecopy PDF V2 qui permet de gagner du temps en découpant les journaux au format PDF et d'assembler directement les coupures de presse entre elles sans avoir à les retravailler sur Microsoft Word. Nous avons également proposé un sommaire afin de permettre aux conseils de se repérer facilement dans le document. Ce dernier, une fois terminé est enregistré sur le SharePoint et une copie de son sommaire est envoyée par mail à tous les membres de l'équipe ainsi que le lien url vers son emplacement sur SharePoint.

1.6.1 . Remarques

Nous avons reçu de nombreux retours positifs sur le format du panorama de presse et sur son contenu intéressant. Les articles qui y sont suscitent parfois des demandes de recherche documentaire afin d'étayer et d'approfondir le sujet. Par exemple, une demande sur les retours dans la presse anglosaxonne de certains sujets.

2. PROTOCOLE DE NOMMAGE DE LA DOCUMENTATION

2.1 Charte de nommage des documents⁶²

Suite aux dysfonctionnements (doublons, difficulté à retrouver les documents, problème d'utilisation du moteur de recherche etc.) détectés au niveau du gestionnaire de contenu SharePoint lors de l'analyse des besoins, nous avons proposé quelques solutions. Ces solutions ne portent pas sur le paramétrage de SharePoint car cela

⁶¹ <http://www.decidento.com/>

⁶² C.f. Annexes 14 p.76

n'entrait pas dans nos missions de stage. Nous avons proposé des solutions pour le nommage des fichiers en amont. Une charte de nommage a donc été mise en place suite à 2 réunions de concertation avec Stéphanie Gros, chargée de l'interface au sein de l'Aderly et Cécile Hannhart qui a participé à la mise en place du projet.

Lors de ces réunions, nous avons abordé l'hypothèse de faire appel à un administrateur. Son rôle serait de contrôler tous les fichiers entrants, de vérifier les doublons éventuels, de s'assurer du bon nommage des fichiers et éventuellement de les corriger. Lors de nos entretiens, la question du choix d'un référent pour chaque type de document s'est aussi posée à nous. Une autre idée serait de mettre en place un nommage de fichiers incluant les initiales de la personne l'intégrant. Le but serait ici de responsabiliser les employés sur le suivi de leur document. Mais le risque de découragement et les effets pervers d'une telle démarche (risque de rétention de l'information sur les postes personnels) a annulé cette proposition. De plus, SharePoint offre déjà les métadonnées « crée par » et « modifié par » ce qui apporte une information sur l'émetteur de l'information.

2.1.1 Procédure pour la proposition d'une charte de nommage :

- Concertation pour les types de documents (en fonction de l'existant des documents existants sur SharePoint)
- Sources : type de sources
- Sujet : exemple de sujet
- Exemple de nommage de fichier
- Test : Nous avons établi une charte que nous avons testée en amont à 3. Nous avons ensuite procéder à des tests avec certains conseils afin de détecter d'éventuels dysfonctionnements et afin d'avoir le point de vue des premiers concernés par cette charte.
- Lancement de la charte à tous (mise en ligne sur Teamly, envoi d'un mail explicatif) (Août 2014)
- Formation : Nouvelle formation sur l'utilisation du moteur de recherche. (les employés ayant déjà été formé à l'utilisation de Teamly lors de son lancement il est intéressant de faire une nouvelle formation. En effet, de nombreux supports ont été intégrés depuis son lancement, l'intérêt de l'outil est aujourd'hui plus « concret ». Il est important d'apporter une nouvelle formation sur des cas pratiques et avec un nouveau système de nommage.

2.1.2 . Remarques

La charte ayant été terminée au mois d'août (période de vacances), son lancement a été retardé au mois de septembre (retour des salariés). Cette charte sera l'occasion de proposer une nouvelle formation à la recherche sur le moteur de recherche interne de SharePoint sur la base du volontariat, et du besoin de chacun.

3. CATALOGUE GED⁶³

Afin d'aider les usagers à retrouver facilement leur document, nous avons proposé un catalogue recensant les documents clés intégrés depuis janvier 2014 et les plus utilisés

⁶³ C.f Annexes 15 p.77

par les conseils en prospection. Cette sélection a été faite par la chargée de veille de l'Aderly. Cette dernière connaissant mieux les documents les plus sollicités par les employés qui éprouvent le plus souvent des difficultés à les retrouver dans SharePoint. Nous avons créé un fichier sous forme de tableau incluant une image de la première page des documents, le titre en gras, l'année de création, la langue, le lien URL menant vers le document dans Teamly et une indexation sous forme de mots clés parlant aux conseils. Pour ce faire, nous avons utilisés des descripteurs se rapprochant des documents après lecture attentive. Ce travail a été converti au format PDF afin de garantir une bonne lisibilité. Il a ensuite été intégré à SharePoint. Un lien a été envoyé par e-mail afin d'avertir les employés de ce nouvel outil et d'expliquer son fonctionnement. Une news en page d'accueil de Teamly a aussi été mise en place afin de faire un rappel et d'inciter le plus grand nombre à l'utilisation de cet outil élaboré dans l'objectif de faciliter le travail de chacun.

3.1 Remarques

Ce travail a été très bien accueilli de la part des employés. De nombreux remerciements nous sont revenus afin de nous féliciter de cette démarche. L'outil semble avoir été adopté par les membres de l'Aderly.

4. PROPOSITION POUR L'OPTIMISATION DU GESTIONNAIRE DE RELATION CLIENT E-DEAL

L'analyse de l'existant du gestionnaire relation client (*E-deal*) a permis de relever le problème de la perte d'information due à l'incapacité de l'outil de conserver l'historique des dossiers. En effet, nous avons vu que toute mise à jour des informations (notamment les adresses des entreprises), menait à la perte de l'information initiale. L'Aderly étant en cours de mise à jour de sa version d'Edeal lors de notre stage, nous avons pu participer aux réunions de mise en place de la nouvelle version de l'outil. Nous avons pu soulever ce problème et faire la proposition d'intégrer un champ « nouvelle adresse » afin de limiter la perte de l'adresse d'implantation d'origine, essentiel à l'historique de l'activité de l'entreprise.

4.1 Résultats

Cette préconisation a été prise en compte et est en cours d'intégration dans la mise jour du CRM.

4. TABLEAU RECENSANT LES CLASSEMENTS DE LYON SUR LE PLAN NATIONAL ET INTERNATIONAL⁶⁴

Le support de prospection Master de l'Aderly fait de nombreuses références aux classements de Lyon dans l'actualité mondiale. Ces classements valorisent la ville et représentent un atout pour l'argumentaire des conseils en implantation. Au vue de ces nombreuses sources, nous avons créé un fichier Excel recensant ces

⁶⁴ C.f. Annexes 16 p.78

classements et la position de Lyon dans les rangs. Nous avons spécifié le nom du classement, la source de provenance (cabinet d'étude, périodique...), le niveau géographique sur lequel il porte (Monde, Europe, villes françaises), le classement de Lyon pour 2014, 2013, 2012 et 2011. Nous avons organisé ces classements selon 4 catégories :

- Business, Investissements, immobilier
- Innovation
- Cadre de vie
- Etudes (scolarité, main d'œuvre qualifiée)

5.1. Remarques

Ce fichier permet de comparer les classements d'année en année et de les mettre à jour plus facilement. Il permet également d'avoir un recensement de toutes les sources sur un même support ce qui rend la mise à jour du Master plus aisée. Ce tableau permet également de mettre en avant les documents jusqu'ici mélangés au reste de la documentation Teamly.

6. AUTRES ACTIONS DE VALORISATION

6.1 Mise à jour plaquettes Business Unit Projets et Territoires

Au vue des besoins de la mise à jour des plaquettes de communication de la BU Projet & Territoire (BU dont dépend le service veille et intelligence économique), nous avons proposé de mettre à profit nos compétences en communication et en logiciel graphique. Ces plaquettes contiennent la présentation des missions et des services que proposent la BU. Il s'agit de document sous format graphique Indesign qui sont au nombre de 10 fiches. Ces documents sont composés de texte et d'images vectorielle ou non. Nous nous sommes vu confiées cette mission et nous avons donc pris rendez-vous avec chaque membre de la BU afin de recueillir leurs besoins de mise à jour à partir du contenu existant. Nous avons également pu émettre des suggestions de modifications. Cette mission a duré 1 mois et a dû être menée progressivement entre les validations régulières par la responsable de la BU et la disponibilité des deux seuls postes disposant du logiciel Indesign (et déjà occupé par les chargées de communication). Un extrait de ces plaquettes est disponible en annexe.⁶⁵

6.1.1 Remarques

Ces supports de communication sont aujourd'hui imprimés et prêts à être distribués aux futurs clients de l'Aderly.

⁶⁵ C.f Annexe 17 p.80

6.2 Réorganisation de la documentation physique & Archivage

A notre arrivée, le service veille venait de déménager dans de nouveaux bureaux. Cela a été l'occasion d'effectuer un **désherbage** et une nouvelle organisation de la documentation papier. Nous avons pu proposer une **classification** par thématiques : Veille, recherche documentaire, salon, évènement et information profession (métier de documentaliste et chargé de veille). Nous avons pu aider la chargée de veille à **désherber** les anciens documents obsolètes et à **archiver** d'autres documents à conserver (tels que les mémoires d'anciens étudiants par exemple).

C.2.1. Remarques

Les documents sont désormais plus accessibles car facilement repérables. Le stock est réduit grâce au désherbage ce qui permet un gain de place.

6.3 Recherche documentaire

En plus de nos missions de veille, nous avons réalisé des recherches documentaires ponctuelles à la demande des conseils. Nous pouvons citer quelques cas :

- Étude des terrains disponibles sur les zones industrielles de la région et prix. Cette étude a servi à la réalisation d'une carte dans le cadre d'une rencontre entre le directeur de l'agence et le préfet du Rhône. Les informations de cette étude ont été trouvées grâce à des contacts directs car elles sont de nature informelles et donc indisponibles sur internet
- Un comparatif entre les coûts en France et aux Etats-Unis (coûts de la vie, coûts de l'immobilier, coûts d'implantation, taxes fiscales etc.) à la demande d'un directeur de BU
- Un fichier d'entreprises du domaine de l'homéopathie en Rhône-Alpes
- Un fichier d'entreprises produisant des bâches agricoles biodégradables en Rhône-Alpes

6.3.1. Remarques

Ces recherches ont permis de se familiariser avec les différentes sources et bases de données du domaine de l'entreprise. Nous sommes aujourd'hui aptes à identifier la source pertinente en fonction de la demande de documentation.

6.4 Mise en place d'un Scoop-It⁶⁶

Dans l'offre de stage proposée par l'Aderly, une mission de mise en place de Scoop-it était proposée. Après échanges autour de ce besoin émis par le service veille, nous avons identifié l'objectif de cet outil. Le service veille souhaitait créer une revue de presse dynamique en publiant tous ses articles de presse sur cette

⁶⁶ <http://www.scoopit.fr/>

page. Par dynamique, nous entendons ici la possibilité, pour les employés, de partager les articles publiés et de les relayer. Cette option serait d'autant plus intéressante qu'elle servirait directement au service communication qui génère des news à partir du panorama de presse pour le site internet. Après réflexion autour de cet outil, l'idée de partager publiquement la veille presse de l'Aderly était incompatible avec le principe d'intelligence économique qui concerne la préservation des données. En effet, le travail de veille est avant tout destiné aux conseillers de l'agence et le partager publiquement pourrait nuire à leur travail de prospection. De plus, la mise en place du Scoop-It reviendrait à faire un double travail pour le panorama de presse. Dans un premier temps le panorama de presse destiné à la page Scoop-It et dans un second temps le panorama de presse sous forme de PDF destiné au stockage sous Teamly. Il a été préférable de ne pas mettre en place cet outil.

CONCLUSION

Le secteur de l'intelligence économique dans lequel évolue l'Aderly m'a permis de comprendre et de mieux appréhender le rôle stratégique de l'information dans un secteur concurrentiel. **L'accès, la capture, le filtrage et la distribution de l'information** sont les maîtres mots du travail de conseil en implantation et le travail de veille est indispensable à son efficacité. L'information est un enjeu aussi bien interne qu'externe. La veille et la recherche d'informations sont importantes tout comme la gestion interne de la documentation et le partage du patrimoine intellectuel et des informations stratégiques.

La cellule de veille permet de répondre au besoin informationnel économique et stratégique propédeutique⁶⁷ au travail de l'Aderly. J'ai pu apprendre qu'il est nécessaire de sensibiliser à la nécessité d'une veille de qualité et qu'être chargée de veille c'est aussi accompagner, former pour autonomiser les employés de l'organisation dans leur pratique de la veille. Le service veille est un service transversale aux partenaires de l'Aderly et il constitue un support au travail de chacun. J'ai également constaté qu'il n'est parfois pas reconnu à sa juste valeur car il ne constitue pas le cœur de métier de l'Aderly même s'il contribue fortement à son bon fonctionnement.

Ce stage a été l'occasion de découvrir les enjeux de la veille économique dans un contexte de promotion et de prospection. L'Aderly propose des prestations de services et fait le lien entre les entreprises et un territoire en prospectant et en mettant en avant les atouts de la région lyonnaise auprès d'organismes internationaux. Cette activité génère des emplois et dynamise l'économie régionale. De ce fait, nous pouvons dire qu'une bonne information est un élément stratégique et indispensable dans un tel contexte.

Mes préconisations ont dans l'ensemble été bien reçues, elles ont apporté une amélioration réelle des outils et du service veille dans sa globalité. La mise à jour du plan de veille était nécessaire et permet aujourd'hui une vue d'ensemble des thématiques de travail par personne de l'Aderly, ainsi qu'une veille en adéquation avec les besoins. Les entretiens ont permis de révéler des besoins nouveaux et des dysfonctionnements persistants auxquels j'ai pu remédier par mes différentes propositions.

Tout au long du stage au sein de l'ADERLY, l'ensemble de l'équipe m'a toujours considérée comme une collaboratrice à part entière ce qui m'a permis de me sentir en confiance et de m'intégrer facilement au sein de cette entreprise. Les nombreuses missions qui m'ont été confiées m'ont donné l'occasion de mettre en application mes compétences acquises lors du Master SIBIST et mes connaissances personnelles mais aussi de développer mon savoir-faire. Cette immersion pendant six mois au sein de l'Aderly a été l'occasion de développer mon savoir-être et bien cerner le fonctionnement de l'organisation.

⁶⁷ Propédeutique = nécessaire

Bibliographie

ADERLY. *Cahier des Charges Teamly*, Lyon, Aderly, 2012

BORDEAU, Jeanne. *La veille média et la revue de presse*, Paris, Ed. d'organisation, 2008

CHIROUZE, Yves, MOINET, Nicolas, LARIVET, Sophie, BROUARD, François. *Actions et méthodes d'intelligence économique*, Paris, Eskra, 2008

DESCHAMPS, Christophe, MOINET, Nicolas. *La boîte à outils de l'intelligence économique*, Paris, Dunod, 2011

FOENIX-RIOU, Béatrice. *Panoplie d'outils pour les twitteurs*, Bases-Netsources [en ligne], n°104, (10/05/2014) <http://www.bases-netsources.com/2013/05/en-quelques-annees-les-modes-de.html#more>

LAROUC, Omar. *Technologie web et accès à l'information numérique*. Cours ENSSIB, 2014

MICHEL, Christine. *Mémoire d'entreprise : méthodes et outils*. Cours Lyon 1, 2014

Œuvre collective. *Guide de l'intelligence économique*, Le Routard, Hachette, 2014 [en ligne]

<http://www.intelligence-economique.gouv.fr/sites/default/files/fupload/routard-guide-intelligence-economique.pdf>

Œuvre collective du Commissariat du Plan, *le rapport MARTRE – Intelligence économique et stratégie des entreprises*, La Documentation française, Paris, 1994.

REVELLI, Carlo. *L'intelligence stratégique sur Internet. Comment développer efficacement des activités de veille et de recherche sur les réseaux*, Dunod, 1998.

Sitographie

Savoir bien formuler sa recherche sur Twitter

<http://www.webcampagnes.net/fiches/veille-web/savoir-bien-formuler-sa-recherche-sur-twitter/> [consulté le 15/05/2014]

Responsabilité sociétale des entreprises :

http://fr.wikipedia.org/wiki/Responsabilit%C3%A9_soci%C3%A9tale_des_entreprises [consulté le 1/06/2014]

Le concept de ville intelligente s'affine et se concrétise :

<http://www.atelier.net/trends/articles/concept-de-ville-intelligente-saffine-se-concretise> [consulté le 1/06/2014]

Portail de l'intelligence économique Centre national de ressources et d'information sur l'intelligence économique et stratégique :

<http://www.portail-ie.fr/> [consulté le 10/07/2014]

Centre National de l'Informatique et des Libertés (CNIL) :

<http://www.cnil.fr/documentation/fiches-pratiques/fiche/article/le-controle-de-lutilisation-dinternet-et-de-la-messagerie/> [consulté le 10/07/2014]

Site de l'ADERLY

<http://www.aderly.com/developpement-economique/agence-developpement-economique.p,0,FR.jsp> [consulté tout au long du stage]

Site de l'Agence Française pour les Investissements Internationaux

<http://www.invest-in-france.org/fr> [consulté tout au long du stage]

Site de l'outil Gestionnaire de relation client Edeal :

<http://www.e-deal.com/> [consulté le 20/04/2014]

Site de la solution SharePoint

<http://office.microsoft.com/fr-fr/microsoft-sharepoint-solution-collaborative-pour-entreprise-FX103479517.aspx> [consulté le 25/04/2014]

Site de l'outil Hootsuite :

<https://hootsuite.com/> [consulté tout au long du stage]

Site de l'outil Factiva :

<http://global.factiva.com/> [consulté tout au long du stage]

Site de la base de données TRENDEO, Observatoire de l'Investissement :

<http://www.observatoire-investissement.fr/> [consulté tout au long du stage]

Site de la base de données économique Kompass :

<http://fr.kompass.com/> [consulté tout au long du stage]

Site de l'outil Yahoo ! Pipes :

<http://pipes.yahoo.com/pipes/docs> [consulté tout au long du stage]

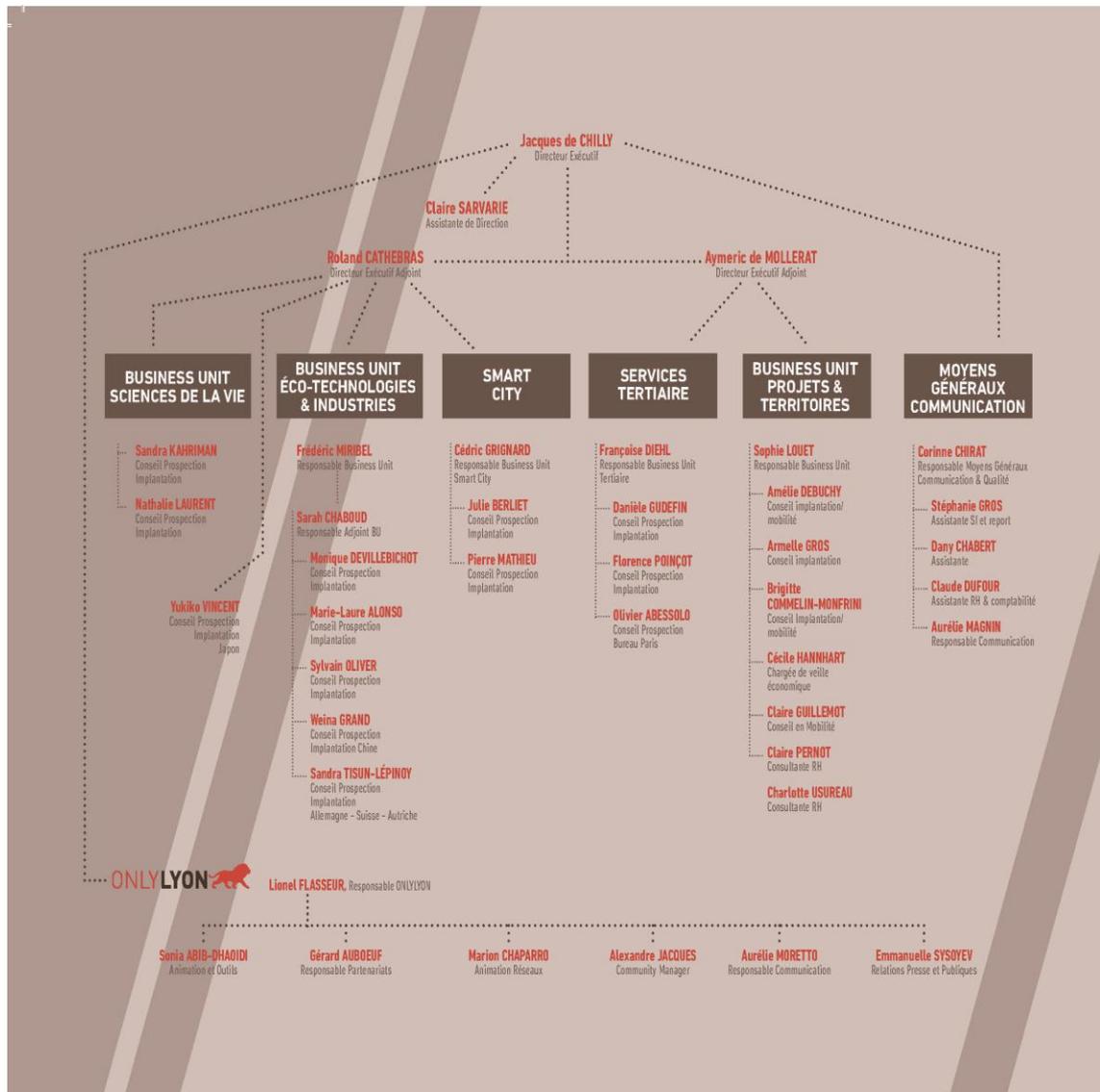
Site de l'offre commerciale Decidento :

<http://www.decidento.com/>

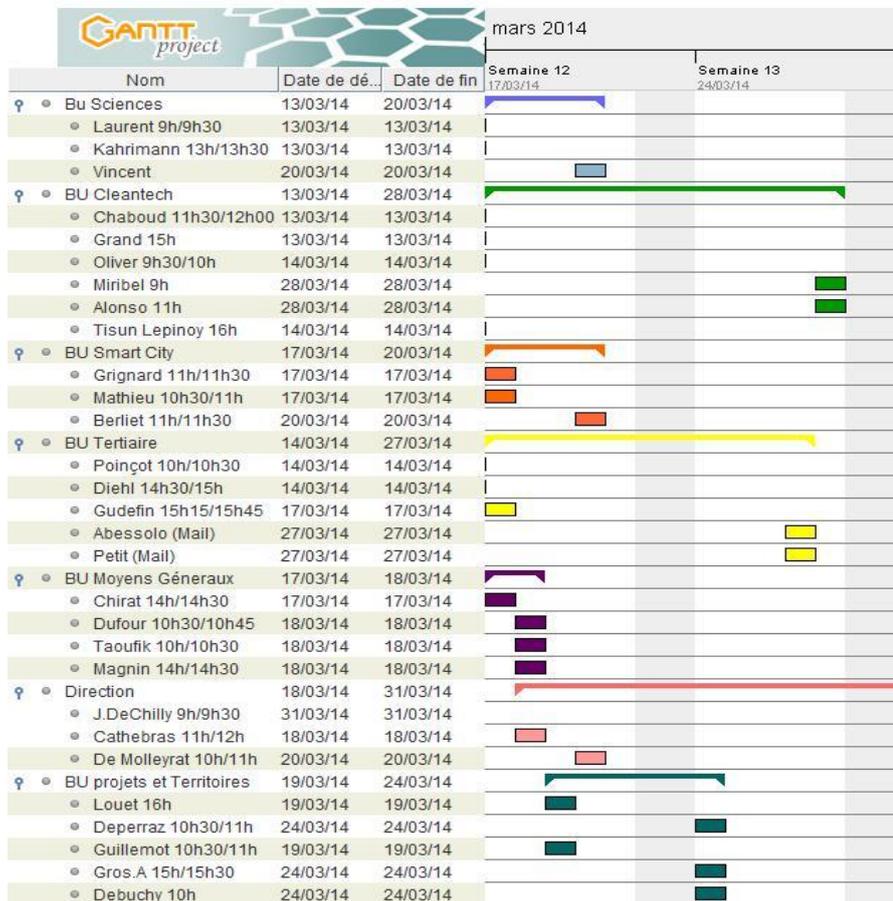
Table des annexes

ANNEXE 1 : ORGANIGRAMME ADERLY 2014.....	56
ANNEXE 2 : RETROPLANNING DE L'ANALYSE DES BESOINS.....	57
ANNEXE 3 : QUESTIONNAIRE RECUEIL ANALYSE DES BESOINS	58
ANNEXE 4 : ENTRETIEN N°1.....	60
ANNEXE 5 : ENTRETIEN N°2.....	62
ANNEXE 6 : ENTRETIEN N°3.....	64
ANNEXE 7 : EXTRAIT DU PLAN DE VEILLE	66
ANNEXE 8 : CARTE SEMANTIQUE PLAN DE VEILLE	70
ANNEXE 9 : CAPTURE D'ECRAN NETVIBES SERVICE VEILLE	71
ANNEXE 10 : CAPTURE D'ECRAN NETVIBES SERVICE SMART CITY	72
ANNEXE 11 : CAPTURE D'ECRAN NETVIBES SERVICE SCIENCES DE LA VIE	73
ANNEXE 12 : TABLEAU DES RESULTATS LISTE DE SURVEILLANCE DES ENTREPRISES SMART CITY (OUTIL FACTIVA)	74
ANNEXE 13 : CAPTURE D'ECRAN OUTIL DE VEILLE HOOTSUITE	75
ANNEXE 14 : CHARTE DE NOMMAGE DE LA DOCUMENTATION.....	76
ANNEXE 15 : EXTRAIT DU CATALOGUE RECENSANT LES DOCUMENTS ESSENTIELS DE TEAMLY	78
ANNEXE 16 : EXTRAIT TABLEAU DES CLASSEMENTS DE LYON	79
ANNEXE 17 : EXTRAIT DES PLAQUETTES DE COMMUNICATION RETOUCHÉES	81

ANNEXE 1 : ORGANIGRAMME ADERLY 2014



ANNEXE 2 : RETROPLANNING DE L'ANALYSE DES BESOINS



ANNEXE 3 : QUESTIONNAIRE RECUEIL ANALYSE DES BESOINS

Prénom :

Nom :

Activité :

1. Thème de veille (mot clés et thématiques)

2. Infos souhaitées : (Périmètre géographique, besoins actuelles, suggestions d'abonnement...)

3. Abonnement existant :
 - Oui
 - NonLe(s)quels :
4. Recherchez-vous souvent de l'information pour mener à bien votre travail ?
 - Oui
 - Non
5. Si oui, par quel biais ?
 - Via un moteur de recherche
 - Directement sur des sites web choisis (sources sélectionnées)
 - Par flux RSS
6. Quelles sources d'information utilisez-vous ?
 - Site d'actualités
 - Blogs
 - Forum
 - Newsletter
 - Lesquels ? (préciser)

7. Utilisez-vous les Flux RSS Aderly,
 - Oui
 - NonLisez-vous le panorama de presse sur :

- Votre ordinateur
 - Votre smartphone/tablette
-

Questions Gestion Electronique de la Documentation Teamly:

8. Parvenez-vous à retrouver facilement des documents sur Sharepoint/Sources

 9. Comment procédez-vous lors de l'attribution de métadonnées pour vos documents ? (Au hasard, sur le modèle des collègues, fichier Excel ...?)

 10. Remarques, souhaits
-

Réseaux Sociaux et gestion personnelle de la GED

11. Aimeriez-vous que l'on vous installe un outil qui vous permettrait de réunir toutes vos sites de recherche avec des alertes spécifiques à vos centres d'intérêt (du type Netvibes) ?

12. Utilisez-vous les réseaux sociaux (lesquels)?

13. Connaissez-vous/utilisez-vous l'outil Scoop-it ?

Autres :

ANNEXE 4 : ENTRETIEN N°1

1. Activité :

Cleantech, management, prospection, gestion de projet, tout type d'industrie, Thème de veille
Industrie, infos métiers,

2. Infos souhaitées : (Périmètre géographique)

Belgique, agroalimentaire, logistique, aéronautique, International majorité France

3. Abonnement existant :

Oui

Non

Le(s)quels : Aimerait la revue de l'industrie agroalimentaire (RIA)

4. Recherchez-vous souvent de l'information pour mener à bien votre travail ?

Oui

Non

5. Si oui, par quel biais ?

Via un moteur de recherche

Directement sur des sites web choisis (sources sélectionnées)

Par flux RSS

6. Quelles sources d'information utilisez-vous ?

Site d'actualités

Blogs

Forum

Autre : (préciser)

7. Utilisez-vous les Flux RSS Aderly,

NON

8. Relance : Aimerez-vous une installation pour gérer ces flux (Netvibes) ?

Oui

Lisez-vous le panorama de presse sur :

Votre ordinateur

Votre smartphone/tablette

Questions GED Teamly/ sourcely (GED) :

9. Parvenez-vous à retrouver facilement des documents sur Sharepoint/Sources

Travaille sur Edeal, n'a pas encore adopté le sharepoint

10. Comment procédez-vous lors de l'attribution de métadonnées pour vos documents ? (Au hasard, sur le modèle des collègues, fichier Excel ...?)

N'a encore jamais intégré de document

11. Remarques, souhaits

Serait intéressée par une formation indexation de document

R.S et gestion personnelle de la GED

12. Aimeriez-vous que l'on vous installe un outil qui vous permettrait de réunir toutes vos sites de recherche avec des alertes spécifiques à vos centres d'intérêt (du type Netvibes) ?

Oui

13. Utilisez-vous les réseaux sociaux (lesquels)?

Linkedin

14. Connaissez-vous/utilisez-vous l'outil Scoop-it ?

Non

Autres :

ANNEXE 5 : ENTRETIEN N°2

1. Activité : Directeur BU Cleantech & Industrie
2. Thème de veille (mot clés et thématiques)

Cleantech – Investissements – International expansion – Business opportunities – Industrie - Innovation

3. Infos souhaitées : (Périmètre géographique, besoins actuels, suggestions d'abonnement...)

Monde – Cleantech et industrie : études et perspectives du marché mondial/local

Comparatifs internationaux/ Classements des villes etc..

4. Abonnement existant :

Oui

x Non

Le(s)quels :

5. Recherchez-vous souvent de l'information pour mener à bien votre travail ?

Oui

x Non

6. Si oui, par quel biais ?

Via un moteur de recherche

Directement sur des sites web choisis (sources sélectionnées)

Par flux RSS

7. Quelles sources d'information utilisez-vous ?

x Site d'actualités

Blogs

Forum

x Newsletter

Lesquels ? (préciser)

Cleantech Group (i3) – Cleantech Republic

8. Utilisez-vous les Flux RSS Aderly,

Oui

x Non

Lisez-vous le panorama de presse sur :

Votre ordinateur

Votre smartphone/tablette

Questions GED Teamly/ sourcely (GED) :

9. Parvenez-vous à retrouver facilement des documents sur Sharepoint/Sources

NON !!! Le moteur de recherche est nul !

10. Comment procédez-vous lors de l'attribution de métadonnées pour vos documents ?
(Au hasard, sur le modèle des collègues, fichier Excel ...?)

???

11. Remarques, souhaits

R.S et gestion personnelle de la GED

12. Aimerez-vous que l'on vous installe un outil qui vous permettrait de réunir toutes vos sites de recherche avec des alertes spécifiques à vos centres d'intérêt (du type Netvibes) ?

Non

13. Utilisez-vous les réseaux sociaux (lesquels)?

linkedin

14. Connaissez-vous/utilisez-vous l'outil Scoop-it ? Non

Autres :

ANNEXE 6 : ENTRETIEN N°3

1. Thème de veille

Conseil secteur chimie[ALL] , environnement [application, composite],, plasturgie [gestion des déchets, biomasse, biogaz, traitement eau, traitement air, traitement sol]

2. Infos souhaitées : (Périmètre géographique)

Grands groupes du domaine, Barcelone prochainement

3. Abonnement existant :

Oui

Non

Le(s)quels :

4. Recherchez-vous souvent de l'information pour mener à bien votre travail ?

Oui

Non

5. Si oui, par quel biais ?

Via un moteur de recherche

Directement sur des sites web choisis (sources sélectionnées)

Par flux RSS

6. Quelles sources d'information utilisez-vous ?

Site d'actualités

Blogs

Forum

Autre : (préciser)

Magazine, linkedin, annuaire CPE

7. Utilisez-vous les Flux RSS Aderly,

Ne sait pas ce que c'est.

Relance : Aimeriez-vous une installation pour gérer ces flux (Netvibes) ?

8. Lisez-vous le panorama de presse sur :

Votre ordinateur

Votre smartphone/tablette

Questions GED Teamly/ sourcely (GED) :

9. Parvenez-vous à retrouver facilement des documents sur Sharepoint/Sources
NON

10. Comment procédez-vous lors de l'attribution de métadonnées pour vos documents ? (Au hasard, sur le modèle des collègues, fichier Excel ...?)

11. Remarques, souhaits

Perte de temps, utilise seulement praticly

R.S et gestion personnelle de la GED

12. Aimerez-vous que l'on vous installe un outil qui vous permettrait de réunir toutes vos sites de recherche avec des alertes spécifiques à vos centres d'intérêt (du type Netvibes) ?

13. Utilisez-vous les réseaux sociaux (lesquels)?
Linkedin, viadeo, facebook perso

14. Connaissez-vous/utilisez-vous l'outil Scoop-it ?
Non
Autres :

ANNEXE 7 : EXTRAIT DU PLAN DE VEILLE

Nom	BU	Mots clefs	Corrections	Suivi veille	Thématique	Abonnement de la personne	Type (RSS, newsletter, journal, etc.)	Besoins spé	Préconisations
Cathebras	Sc de la vie	Partenariat			Partenariat	Foreign Directive Investissement FDI	RSS		
		Coopération internationale		x	Technologies innovantes				
		Chine		x	Pôles compétitivités				
		Canton		x					
		Shanghai		x					
		Pékin		x					
		Japon		x					
		Yokohama							
		Amsterdam + Smart city	Amsterdam						
		Bruxelles		x					
		Corée du Sud							

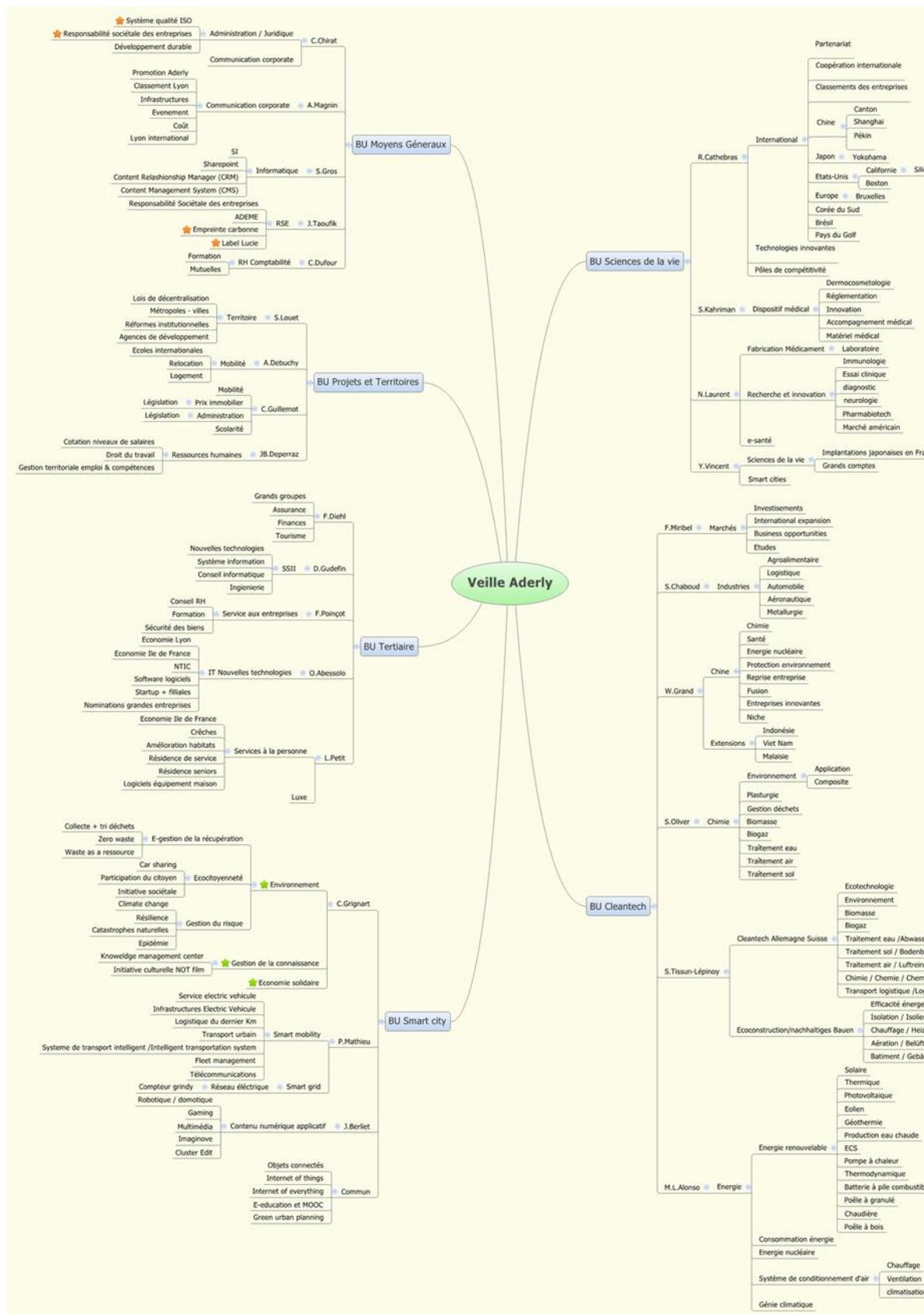
		Etats-Unis		x					
		Boston		x					
		Californie		x					
		Brésil							
		Pays du golf + investissements		x					
		Classements des entreprises		x					
Kahriman	Sc de la vie				Dispositifs médicaux	OMS lyon	Newsletter papier		
		Dispositif médical				La Vague (microbiologie)		Actu Labo	
		Dermocosmetologie				Mypharma Editions		Cool Companies	
		Réglementation				TIC santé	Newsletter papier	International Innovation	
		Innovation		x				Bio process	
		Accompagnement médical						Info Medics	
		Matériel médical					La gazette du laboratoire		
Laurent	Sc de la	Immunologie		x	Fabrication	Biotech finance	Journal		

	vie				Médicament		papier		
		Diagnostic		x	Laboratoire	European pharmaceutical Review	Journal papier		
		Neurologie			Recherche et innovation	Pharmaceutiques	Journal papier		
		Dermocosmetique							
		Aspect thérapeutique	Essai clinique	x					
		E-santé							
		Pharmabiotech		x					
		Marché américain		x					
		Production du médicament		x					
Yukiko	Sc de la vie	Japon	Implantations japonaises en France		Sciences de la vie				
		Grands comptes		x	Smart city				
Miribel F	Cleantech	Investissements		x	Cleantech	Cleantech Group	Newsletter		
		International expansion			Marchés	Cleantech Republic	Newsletter	Classement	

		Business opportunities		x					
		Innovation		x					
Sarah Chaboud	Cleantech	Agroalimentaire		x	Cleantech				
		Logistique		x	Management				
		Aéronautique		x	Gestion de projet				
		Belgique			Industries				
		International		x					
		Automobile							Mettre en place suivi automobile
Weina	Cleantech transversal	CHINE		x		Class Export	RSS		
		Chimie		x	Chine investissements	Presse chinoise			
		Santé		x					
		Énergie nucléaire		x					
		Protection environnementale							Mettre en place suivi
		Enterprise à forte valeur ajoutée	Enterprise						Mettre en place suivi

		Reprise		x					
		Fusion		x					
		Entreprises chinoises implantées en France		x					
		Indonésie							Mettre en place suivi
		Viet Nam							Mettre en place suivi

ANNEXE 8 : CARTE SEMANTIQUE PLAN DE VEILLE



ANNEXE 9 : CAPTURE D'ECRAN NETVIBES SERVICE VEILLE

The screenshot displays the Aderly Netvibes dashboard. At the top, the name 'ADERLY' is centered. Below it is a navigation bar with several tabs: 'revue de presse 17', 'Google : le guichet du savoir', 'Partenaires Aderly 10', 'Cleantech 342', 'Aderly/Onlylyon 319', 'Actu presse 427', 'Banques Finances 783', 'Benchmark agences de dev', 'Smart city', 'International', 'Economie regionale', and 'Veille le coin des pros'. The main area contains several news widgets:

- FBF - Internet 2010 - Contexte réglementaire international 70**:
 - 1er août 2014 : les virements et prélèvements sont au format SEPA 28 Jul
 - Le bon grain et l'ivraie : Supprimer la taxe sur les salaires 18 Jul
 - SEPA le 1er août 2014 : la FBF informe les entreprises pour qu'elles soient prêtes 8 Jul
 - La Banque de France appelle les entreprises retardataires à migrer au plus vite aux moyens de paiement SEPA 15 Apr
 - Les banques demeurent des interlocuteurs privilégiés pour effectuer des paiements 28 Mar
 - La FBF salue l'accord européen sur le mécanisme de résolution 20 Mar
 - Mécanisme de résolution unique : le Parlement français prend position 20 Mar
- Flux RSS CEDEF 100**:
 - Quelles sont les principales mesures fiscales pour 2014 ? 13 Aug
 - Quelles sont les principales mesures fiscales pour 2014 ? 12 Aug
 - Qu'est-ce que l'aide publique au développement ? 7 Aug
 - Quels sont les avantages liés aux services à la personne ? 6 Aug
 - Où trouver des informations statistiques officielles sur le tourisme ? 6 Aug
 - Où trouver des éléments de comparaison des systèmes fiscaux occidentaux ? 6 Aug
 - Comment fonctionne le livret A ? 6 Aug
- FBF - Internet 2010 - Communiqués 103**:
 - La migration française vers les moyens de paiement SEPA est achevée 8 Aug
 - Europe 2014/2019 : financer le retour à la croissance 16 Jul
 - La migration SEPA est quasiment achevée - Les retardataires qui n'auront pas adopté le format SEPA verront tous leurs ordres de paiement au... 10 Jul
 - François Pérol succédera à Jean-Laurent Bonnafé comme président de la FBF 8 Jul
 - Deux Français sur trois ont une bonne image des banques françaises 30 Jun
 - Mobilisation des banques en faveur des TPE/PME : Améliorer les relations banques-TPE/PME 27 Jun
 - Utiliser sa carte bancaire en toute sécurité sur Internet 24 Jun
- L'actualité de l'assurance 101**:
 - ECA lance son assurance indemnités journalières en cas d'hospitalisation 25 Aug
 - Rentrée 2014 : le site de comparaison lesfurets.com change de visage 25 Aug
 - Résultats du premier semestre 2014 : les réassureurs (diaporama) 25 Aug
 - Les assureurs face au risque d'une Ecosse indépendante (étude Standard & Poor's) 25 Aug
 - Coface nomme Hung Wong responsable de la région Asie-Pacifique 25 Aug
 - Place à plus de transparence pour le Fonds national de solidarité et d'action mutualistes 25 Aug
 - Assurance vie : Stellium lance un nouveau contrat variables annuités avec Oddo & Cie 22 Aug
- La banque de demain | Scoop.it 30**:
 - La banque de détail à l'international en travaux 29 Nov 2012
 - Une cyber-attaque fictive menée avec succès sur la place financière de Paris 29 Nov 2012
 - Epargne bilatérale longue : vers une renaissance du FCP? 28 Nov 2012
 - Fusions-acquisitions : quand les entreprises se passent des banques d'affaires 28 Nov 2012
 - Les monnaies alternatives gagnent du terrain 27 Nov 2012
 - Le Crédit Agricole teste la signature sur iPad 27 Nov 2012
 - Faut-il séparer banques de détail et banques d'investissements ? 27 Nov 2012
- Culture Banque 99**:
 - Banque : Tout numérique, pourquoi faire ? 24 Aug
 - Sélection d'articles CultureBanque -- été 2014 28 Jul
 - Classement des banques françaises 2014 28 Jul
 - Le coup de pouce des banques pour éviter le découvert 23 Jun
 - La Société Générale séduit les jeunes avec So Music 20 Jun
 - Conseils pour débuter en bourse 19 Jun
 - Les clients, et les conseillers, à la Tablette ! 16 Jun
- Banque de détail - Assurance 100**:
 - Article : Applications mobiles : la banque passe par les téléphones et tablettes 30 Jun
 - Article : « Le principe "originate to distribute" est tout à fait pertinent » 30 Jun
 - Article : « Les acteurs économiques seront plus endettés » 30 Jun
 - Article : « Les infrastructures devraient représenter une part croissante du bilan des assureurs » 30 Jun
 - Chronique : La Banque Postale à toute vapeur ! 29 Jun
 - Brève : L'épargne solidaire sort de sa niche 29 Jun
 - Article : Les fonds immobiliers vus par Solvabilité 2 27 May
- AGEFI Banque et Assurances 100**:
 - Les comptes des banques privées suisses sont attendus avec impatience 08:00
 - Bank of America paye les subprime au prix fort 22 Aug
 - BNP Paribas Cardif a choisi son partenaire en assurance santé collective 21 Aug
 - Bank of America condamnée à une amende record dans le dossier subprime 21 Aug
 - Citigroup jette l'éponge au Japon dans la banque de détail 21 Aug
 - Les sanctions se précipitent dans le scandale de la manipulation des changes 18 Aug
 - La Suisse et la France propulsent les résultats de Swiss Life 14 Aug

At the bottom right, there is a footer with 'FR Français (France)', 'Aide', and 'Propulsé par netvibes'.

ANNEXE 10 : CAPTURE D'ECRAN NETVIBES SERVICE SMART CITY

The screenshot displays the Netvibes Smart City dashboard. At the top, there is a navigation bar with buttons for '+ Ajouter', 'Analyser', and 'Recherche'. Below this, the main content area is organized into several widgets:

- Usine Digitale L'Usine Digitale - Actualités à la une** (492 items):
 - Windows Media Player et Internet Explorer visés par l'enquête chinoise contre Microsoft 12:31
 - Mais qui est donc l'auteur de l'importante cyberattaque qui a touché Sony ? 12:09
 - Le sixième POC d'IBM, qui a restructuré l'entreprise dans les années 80, est décédé 11:17
 - Amazon continue sa diversification en rachetant Twitch 08:53
 - "Je voudrais être Apple en 1976", le portrait chinois de Bernard Riera 07:16
 - Sony vous aide à devenir le Nadal de demain avec son Smart Tennis Sensor 07:16
 - Sharp innove, Inside Secure s'impose, les RH craquent à SF : les 10 actu numériques de la semaine 07:16
- TechCrunch » Startups** (231 items):
 - Tastebuds Acquires Music-Based Dating App Moosify 10:00
 - Tribune Hires M-GO Boss John Batter To Run Gracenote, As Digital Head Shashi Seth Departs 04:57
 - Korean Bitcoin Exchange Korbit Raises \$3M Series A 25 Aug
 - Mailbox Suffers Outage Due To 'Unprecedented Demand' 25 Aug
 - Roomia Takes On HotelTonight With Mobile Hotel Reservations App 25 Aug
 - Dojo App Offers A Highly Curated Guide To Days And Nights Out In London 25 Aug
 - Remedy Bets That Google Glass Will Find Its Sweet Spot In The Medical Industry 25 Aug
- Creapills** (194 items):
 - Blaze : un laser qui projette l'image d'un vélo devant vous quand vous roulez la nuit 11:08
 - Des abris en forme de bières géantes durant un festival pour promouvoir Royal Unibrew 10:46
 - Uber et Lay's livrent des pique-niques gratuits à New York 10:02
 - The Fridge : l'application smartphone qui vous avertit lorsque vos produits sont périmés 09:56
 - Des badges QR Codes pour aider les seniors à retrouver leur chemin 25 Aug
 - Une marque de produits d'hygiène crée un jeu pour torturer des doigts 25 Aug
 - Un porte-papier toilette qui vous alerte lorsque le rouleau est vide 25 Aug
- Rude Baguette** (99 items):
 - Paris takes to Twitter to stop tourists from breaking their bridges with "Locks of Love" 22 Aug
 - Be crowned the best in EU tech – apply by Sept 1st to the Bully Awards 21 Aug
 - Wrapping my head around the eFounders 'Company Builder' model 19 Aug
 - Rebooting the brain on holiday 19 Aug
 - 100 iPharmacies' prescription delivery service hits a court-ordered roadblock 19 Aug
 - [Interview] Yseop's revolutionary approach to turning data into intelligent text 18 Aug
 - Streamroot becomes the 5th LeCamping alumnus to join TechStars 18 Aug
- MIT News** (81 items):
 - Sorting cells with sound waves 25 Aug
 - Class of 2018: Welcome to the family! 25 Aug
 - Study: Cutting emissions pays for itself 24 Aug
 - Reified for a good cause 22 Aug
 - John Waugh, Institute Professor emeritus, dies at 85 22 Aug
 - Solving the polar climate conundrum 22 Aug
 - Energy alumni named top young innovators 22 Aug
- Technologies : Toute l'actualité sur Le Monde.fr.** (99 items):
 - Tout comprendre du conflit entre Amazon et l'industrie du livre 13 Aug
 - Sony a vendu 10 millions de PlayStation 4 en moins de neuf mois 13 Aug
 - Aurélié Filippetti accuse Amazon de « pratiques inqualifiables » 12 Aug
 - Rachat de T-Mobile : Free seul en lice après l'abandon de Sprint 6 Aug
 - T-Mobile : face à Sprint, Free peut-il vraiment l'emporter ? 4 Aug
 - Guerre des brevets : Microsoft porte plainte contre Samsung aux Etats-Unis 2 Aug
 - Chiffres d'affaires de T-Mobile et Free en 2013 1 Aug
- Sciences : Toute l'actualité sur Le Monde.fr.** (95 items):
 - Des moustiques transgéniques contre la dengue 12:12
 - Le retour discuté de la psychochirurgie 25 Aug
 - "Greffer un visage, c'est redonner un sourire" 24 Aug
 - Galileo : il sera « très compliqué » de remettre les satellites dans la bonne orbite 23 Aug
 - La NASA retrace 4,5 millions d'années de parcours d'une météorite. 23 Aug
 - Une fusée de SpaceX explose pendant un vol d'essai au Texas 23 Aug
 - Mise sur orbite réussie des deux premiers satellites du système Galileo 22 Aug
- HBR HBR.org** (141 items):
 - What Can a Robot Bellhop Do That a Human Can't? 25 Aug
 - You Can't Do Strategy Without Input from Sales 25 Aug
 - Recruiting Data Scientists to Do Social Good 25 Aug
 - Employers Aren't Just Whining – the "Skills Gap" Is Real 25 Aug
 - Why Women Don't Apply for Jobs Unless They're 100% Qualified 25 Aug
 - Different Kinds of Cuteness Affect Us in Different Ways 25 Aug
 - Why Saving Work f... FR Français (France) Aide

At the bottom right, there is a small attribution: 'Propulsé par netvibes'.

ANNEXE 11 : CAPTURE D'ECRAN NETVIBES SERVICE SCIENCES DE LA VIE

VEILLE BU Sciences et Vie

Général 232 | Dermocosmétique et dispositif médical 14 | Grands comptes + implantations JAPON 7 | Fabrication médicament/Recherche et innovation 18

Health Data Management - Healthcare IT News for CIOs
<http://www.healthdatamanagement.com/>
Health Data Management

Alerte Google - biotech site:"lesechos.fr" 1
• CARDIO3 BIO : Les moyens pour soutenir son développement maintenant

BioWorld | The Daily Biopharmaceutical News Source
<http://www.bioworld.com/>
BioWorld

RSS Fierce pharma 131
• Celebrity pitch-folks may not be worth the money, study finds 25 Aug
• Mad at NICE's cancer drug rejections? Look to drugmakers, agency chief says 25 Aug
• Jumping into global M&A mix key to India growing its pharma industry 25 Aug
• Valeant one-ups Allergan with lawsuit to thwart defensive M&A 25 Aug
• Glaxo's VIV venture adds \$5B combo pill to its HIV-fighting armory 25 Aug
• Roche ready to roll on InterMune's lung drug with \$6.6B buyout deal 25 Aug
• Valeant, Ackman pass threshold to call pivotal Allergan meeting 22 Aug
plus ancien ▶

American Health Line - About Us
<http://www.americanhealthline.com/about-us>
American Health Line

Disease News Articles - BioSpace
http://www.biospace.com/news_by_disease.aspx
BioSpace

Accinov The innovation platform of Lyonbiopole
<http://www.accinov.com/index.php>
Accinov The innovation platform of Lyonbiopole

AFII - Agence Française pour les Investissements internationaux
<http://www.invest-in-france.org/fr>
Agence Française pour les investissements internationaux

To Do List
pas de tâche
+ Nouvelle tâche

Les Echos - actualité industrie 100
• L'euro en hausse face au dollar grâce à l'Allemagne 22 Aug
• L'euro rebondit face au dollar après un plus bas en onze mois 21 Aug
• Acier: production mondiale en hausse de 1,7% en juillet 20 Aug
• Les géants miniers à la reconquête de la bourse 19 Aug
• BHP Billiton scinde ses activités afin d'augmenter sa rentabilité 19 Aug
• L'industrie manufacturière américaine accélère son retour en force 18 Aug
• Wendel achève la cure d'amaigrissement du chimiste Materis 18 Aug
plus ancien ▶

I-Care Cluster in Rhône-Alpes - Le secteur en Rhône-Alpes
<http://www.i-carecluster.org/le-secteur-en-rhone-alpes/>
I-Care Cluster in Rhône-Alpes - Le secteur en Rhône-Alpes

FR Français (France) Aide

Propulsé par netvibes

ANNEXE 12 : TABLEAU DES RESULTATS LISTE DE SURVEILLANCE DES ENTREPRISES SMART CITY (OUTIL FACTIVA)

Recent Company Searches			Company Radar Save as Default Alert																		
Oberthur Technologies			List : Dow Jones Industrials ▾ View : Default View ▾																		
Oberthur Technologies Holding			Options »																		
Oberthur Technologies Italia Srl																					
NETFLIX Inc																					
NFLX	446.41 ▾	-5.13																			
EchoStar Corp																					
SATS	49.41 ▾	-0.10																			
Delayed per Exchange rules. Quotes in local currency. Source: SIX Financial Information																					
			Performance	Bankruptcy	Management Moves	Contracts/Orders	New Products/Services	Corporate Crime/Legal Action	Ownership Changes	Press Releases	Capacity/Facilities	Earnings									
3M Co.	+		■		■	•	•	•	■	■	•	■									
American Express Co.	+		■		■	•	•	•	■	■	•	■									
AT&T, Inc.	+		■		■	•	•	•	■	■	•	■									
Caterpillar, Inc.	+		■		■	•	•	•	■	■	•	■									
Chevron Corp.	+		■	•	■	•	•	•	■	■	•	■									
Cisco Systems, Inc.	+		■		■	■	■	■	■	■	•	■									
E.I. du Pont de Nemour...	+		■		■	•	•	•	■	■	•	■									
Exxon Mobil Corp.	+		■	•	■	■	•	•	■	■	■	■									
General Electric Co.	+		■	•	■	■	■	■	■	■	■	■									
Intel Corp.	+		■	•	■	■	■	■	■	■	■	■									
International Business Ma...	+		■	•	■	■	■	■	■	■	■	■									
Johnson & Johnson	+		■		■	■	■	■	■	■	•	■									
JPMorgan Chase & Co.	+		■	■	■	■	■	■	■	■	■	■									
McDonalds Corp.	+		■	•	■	■	■	■	■	■	■	■									
Merck & Co., Inc.	+		■		■	•	•	•	■	■	•	■									
Microsoft Corp.	+		■	•	■	■	■	■	■	■	■	■									
NIKE, Inc.	+		■	•	■	■	■	■	■	■	■	■									
Pfizer Inc.	+		■	•	■	■	■	■	■	■	■	■									
Procter & Gamble Co.	+		■	•	■	■	■	■	■	■	■	■									
The Boeing Co.	+		■	•	■	■	■	■	■	■	■	■									

Showing 1 - 20 of 30 [Show next »](#)

Indicates news in the past: ■ 1 day ■ 1 week ■ 30 days

ANNEXE 13 : CAPTURE D'ECRAN OUTIL DE VEILLE HOOTSUITE

The screenshot displays a Hootsuite dashboard with several social media feeds. The top navigation bar includes tabs for 'My First Tab', 'Mes flux veille', 'Veille 2', 'Facebook', 'ONLYLYON', 'Cleantech', 'Smart city', 'SV', and 'Tertiaire'. The main content area is divided into four columns, each showing a different feed:

- @InvestinLyon/lists/onlylyon:** Contains tweets from 'OnlyLyon' regarding job openings and team growth, and 'grandlyon_mag' announcing a declaration of Lyon.
- classement lyon:** Features tweets from 'SofianeRaul' and 'Co_Beligand' discussing city rankings (UEFA) and social media performance.
- lyonalacarte:** Shows tweets from 'lyonalacarte' celebrating community milestones and thanking followers.
- yelplyon:** Displays tweets from 'UberLyon', 'GeekandFood', 'yelplyon', 'SiscoPapote', 'chocoladdict', 'Dcaserine', and 'yelplyon' related to Uber, food, and social media.

ANNEXE 14 : CHARTE DE NOMMAGE DE LA DOCUMENTATION

Charte pour la nomination des fichiers sur TeamLY

Objectif : Retrouver plus facilement un document sur Sharepoint

Modèle à respecter pour le nom du fichier :

Type de document _ source (Aderly ou extérieure) _ sujet _ DATE

Type de documents :

CR	Compte-rendu
INFO	Information / présentation
GUIDE	Guide / mode d'emploi / procédure
LISTE	Liste / Annuaire
NEWSLETTER	
PLAN	
LEGISLATION	Aide, convention, texte de loi, notes explicatives de la loi
PLAQUETTE	Version numérique d'un support papier, rapport d'activité
ETUDE	Etudes / analyses
TDB	Tableau de bord
ARTICLE DE PRESSE	
DOC INTERNE	Doc interne Aderly ou CCI (officiel, règlements intérieur, ...)

SOURCES :

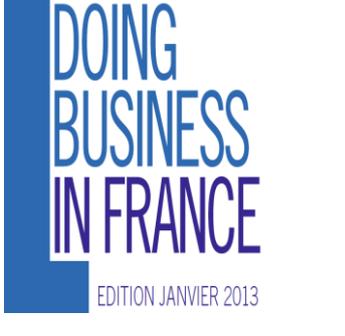
Exemple : Grand Lyon, Opale, Afii, Erai, INSEE, lyon biopole, ...

SUJET = titre du document (sujet principal du document)

DATE = mois + année

ANNEXE 15 : EXTRAIT DU CATALOGUE RECENSANT LES DOCUMENTS ESSENTIELS DE TEAMLY

ARGUMENTAIRE FRANCE

	<p>Nom du document : Doing business France, Edition Janvier 2013 EN</p> <p>Lien : http://teamly.lyon.cci.fr/sourcely/juridique-aides/AFII%20doing-business-2013-version-fr.pdf Ou : http://www.invest-in-france.org/fr</p> <p>Mots clés : chiffres clés France, tax rate, labor costs, tax system</p>
	<p>Nom du document : Invest in France 2014 EN</p> <p>Lien : http://www.invest-in-france.org/Medias/Publications/2438/Invest-in-france-booklet-2014.pdf</p> <p>Mots clés : chiffres clés France, tax rate, labor costs, tax system</p>
	<p>Nom du document : Tax and measures to promote France competitiveness investment in France 2013 EN</p> <p>Lien : http://www.invest-in-france.org/Medias/Publications/1530/Tax-measures-to-promote-competitiveness-investment-in-France-2013.pdf</p> <p>Mots clés : chiffres clés France, tax rate, labor costs, tax system</p>

ANNEXE 16 : EXTRAIT TABLEAU DES CLASSEMENTS DE LYON

Business, Investissement, Immobilier							
Source	Nom du classement	Zone géographique	2014	2013	2012	2011	Description
Cushman & wakefield	European cities monitor					19	Classement des métropoles européennes les plus attractives
Ernst & young	Baromètre de l'attractivité de la France	France	1		1	1	Quelle métropole française challenger de Paris sera la ville entreprenante de demain ?
Ernst & young	Baromètre attractivité Europe	Europe			9		Ville région les plus attractives auprès des investisseurs étrangers
2thinknow	2thinknow innovation cities global	Europe	10		2		
Pwc & urbanland institute	Emerging trend in real estate in europe	Europe	18		1	1	Classement des villes les plus attractives en Europe (interviews de +500 spécialistes de l'immobilier)
L'expansion	Palmarès des villes les plus "business friendly"	France	1 ^{ère} ex aequo avec Toulouse				Classement des villes françaises qui offrent les meilleures conditions pour travailler.

	European Cities and regions of the future	Europe	15				Attractivité des villes pour les investissements
IBM	Global location trends	Europe	10				Classement des villes par projets d'investissements accueillis (projet de plus de 10 salariés)
IBM	Global location trends	Monde	28		9	1	Classement des villes par projets d'investissements accueillis (projet de plus de 10 salariés)

ANNEXE 17 : EXTRAIT DES PLAQUETTES DE COMMUNICATION RETOUCHÉES

Les établissements internationaux de Lyon

• **Lyon Hoshu Jugyoko**
216, allée du bourg des Verchères
Dommartin

• **Tiramisu**
4 place Sathonay
Lyon 1^{er}

• **West Point**
15 rue de la Garenne
Lyon 5^{ème}

• **Rudolf Steiner Waldorf**
6 avenue Clémenceau
Saint-Genis-Laval

• **International School of Lyon**
80 chemin du Grand Roule
Sainte-Foy-lès-Lyon

• **Assomption Bellevue**
39 quai Rousseau
La Mulatière

• **Greenfield**
14 rue de la Mairie
Collonges au Mont d'Or

• **Ombrosa (primaire et secondaire)**
95 quai Clémenceau
Caluire

• **Kindertreff**
11 montée de la Grande Côte
Lyon 1^{er}

• **Montessori**
8 rue Barrier
Lyon 6^{ème}

• **Palomitas**
98, rue de Dieu
Villeurbanne

• **The Nursery**
50 rue Vendôme
Lyon 6^{ème}

• **Teremok**
36, avenue Lacassagne
Lyon 3^{ème}

• **Baby Nursery**
22, avenue Rockefeller
Lyon 8^{ème}

• **Baby Nursery**
33, rue Nieupart
Lyon 8^{ème}

• **New School**
67, avenue Jean Mermoz
Lyon 8^{ème}

• **Bébés bilingues**
83 avenue Debourg
Lyon 7^{ème}

• **Le Petit Monde**
89 rue André Botlier,
Lyon 7^{ème}

• **Cité Scolaire Internationale**
2 place de Montréal
Lyon 7^{ème}

N'hésitez pas à
contacter notre expert :

Amélie DEBUCHY
debuchy@investinlyon.com
Tel : 33 (0)4 72 40 82 76

→ ADERLY

Agence pour le Développement Économique de la Région Lyonnaise

Place de la Bourse - 69289 Lyon Cedex 02 - FRANCE

Tel. 33 (0)4 72 40 57 50 - Fax 33 (0)4 72 40 57 35

aderly@investinlyon.com - www.investinlyon.com

INVEST IN
ONLY LYON



Glossaire

Veille stratégique : (Selon l'AFNOR) « activité continue et en grande partie interactive visant à une surveillance active de l'environnement technologique, commercial, etc., pour en anticiper les évolutions ».

(D'après la définition de Wikipédia) : La veille stratégique regroupe les techniques de recherche documentaire et de traitement de l'information permettant la prise de décision stratégique pour une entreprise ou une administration, voire un État.

A différencier de la notion d'**intelligence économique** : « *L'intelligence économique est l'ensemble des actions coordonnées de recherche, de traitement, de distribution et de protection de l'information obtenue légalement, utile aux acteurs économiques en vue de la mise en œuvre de leurs stratégies individuelles et collectives* » Martre, H. Information et compétitivité, La Documentation française, 1994.

Table des illustrations

Figure 2 : Arborescence Teamly

Tableau 2 : FFOM des supports d'information

Tableau 2 : FFOM Teamly

Tableau 3 : FFOM CRM – EDEAL

Tableau 4 : FFOM Outlook

Tableau 5 : FFOM U : Commun

Tableau 6 : Abonnements et types d'information Aderly 2014

Tableau 7 : FFOM Service veille et IE

Tableau 8 : FFOM Hootsuite

Tableau 9 : FFOM Factiva

Tableau 10 : Détails de la classification plan de veille

Tableau 11 : Veille multilingue service Cleantech

Tableau 12 : Classification du Netvibes service veille de l'Aderly

Tableau 13 : Répartition des requêtes Factiva de l'Aderly

Table des matières

SIGLES ET ABREVIATIONS	7
INTRODUCTION.....	9
PARTIE 1 : PRESENTATION DE L'ENTREPRISE	11
1. Contexte de l'Aderly	11
1.1. Organisation de l'Aderly.....	11
1.2. Les missions de l'Aderly	11
1.3. Les Business Unit (BU).....	11
1.4. le cœur de métier : conseil en implantation / prospection	13
1.5. Organigramme	13
1.6. Les partenaires.....	13
2. Les Financements	14
PARTIE 2 : ANALYSE DE L'EXISTANT.....	15
1. Présentation du système d'information	15
2. Audit des supports d'information	15
2.1. Les étapes de la Gestion Electronique de la documentation (GED) à l'ADERLY	16
2.1.1 L'acquisition des documents	16
2.1.2 Gestion des documents (indexation, tri, catégorisation, recherches) 16	
2.1.3 Stockage des documents.....	17
2.1.4 Usages des documents.....	17
3. Audit de la solution Intranet/GED SharePoint - Teamly	17
4. Audit de la gestion de la relation client (CRM Content Relationship Manager) - EDEAL.....	20
5. Audit de la messagerie Outlook	21
6. Audit de la partition de stockage du serveur : U : commun	22
7. Le service veille et intelligence économique.....	23
7.1 Des missions de veille.....	23
7.2 ... Et des missions de recherche documentaire	23
7.3 Le fonctionnement du service veille de l'Aderly.....	24
7.3.1 Dépouillement des sources et audit	25
7.3.2. Stockage des informations captées.....	26
7.3.3. Diffusion des informations captées	26
7.4 Outils de veille : Hootsuite.....	27
7.5 Outil de veille : Base de données Factiva de DOW JONES	
27	

7.6	Autres Outils de veille sectorielle : Kompass, Observatoire de l'Investissement Trendeo	29
7.7	Des missions de veille pour les partenaires	29
7.7.1	La veille grands comptes OPALE	29
7.7.2	La veille AFII.....	29
8.	Synthèse de l'analyse de l'existant	30
PARTIE 3 : ANALYSE DES BESOINS		31
1.	Méthodologie de l'analyse des besoins	31
1.1	Rétroplanning des entretiens	31
1.2	Cible	31
1.3	L'entretien semi-directif	31
1.4	Synthèse.....	32
2.	Besoins en information et représentation sous carte heuristique	32
2.	Des besoins en veille	34
C.1.	Veille multilingue	34
3.	Des problèmes dans la Gestion Electronique de la documentation	35
4. 1.	La gestion des connaissances	35
4.2	Étude de cas selon le Modèle de CTR-S de Ballay.....	35
PARTIE 4 : PRECONISATIONS DE SOLUTIONS D'AMELIORATION DES SERVICES DE L'ADERLY		37
1.	Veille	37
1.1	<i>Netvibes</i>	37
1.1.1	Netvibes pour le service veille	37
1.1.2.	Remarques	38
1.1.2.	Netvibes pour la Business Unit Smart city.....	38
1.1.2.1	Remarques	38
1.1.3.	Netvibes pour la BU Sciences de la vie	39
1.1.3.1	Remarques	39
1.2	<i>Factiva : une veille bilingue</i>	40
1.2.1	Remarques	41
1.3	<i>Hootsuite : Mise en place d'une veille sur les réseaux sociaux</i>	41
1.3.1.	Remarques	43
1.4	<i>Filtre de flux RSS avec filtre avec YAHOO ! Pipes</i>	43
1.4.1.	Remarques	44
1.5.	<i>Test de l'offre commerciale Decidento</i>	44
1.6	<i>Amélioration du panorama de presse</i>	44
1.6.1	. Remarques	44

2. Protocole de nommage de la documentation	44
2.1 <i>Charte de nommage des documents</i>	44
2.1.1 Procédure pour la proposition d'une charte de nommage :...	45
2.1.2 . Remarques	45
3. Catalogue GED	45
3.1 Remarques	46
4. Proposition pour l'optimisation du Gestionnaire de Relation Client	
E-Deal.....	46
4.1 Résultats	46
4. Tableau recensant les classements de Lyon sur le plan national et international.....	46
5.1. Remarques	47
6. Autres actions de valorisation	47
6.1 <i>Mise à jour plaquettes Business Unit Projets et Territoires</i>	47
6.1.1 Remarques	47
6.2 <i>Réorganisation de la documentation physique & Archivage</i>	48
C.2.1. Remarques	48
6.3 <i>Recherche documentaire</i>	48
6.3.1. Remarques	48
6.4 <i>Mise en place d'un Scoop-It</i>	48
CONCLUSION	50
BIBLIOGRAPHIE.....	51
SITOGRAFIE	51
TABLE DES ANNEXES.....	55
GLOSSAIRE.....	83
TABLE DES ILLUSTRATIONS.....	85
TABLE DES MATIERES.....	87

